

0354 – Língua inglesa – atendimento

Modalidade de Formação: Formação Modular Certificada

Forma de Organização: Formação a distância

Carga Horária: 50 horas

Destinatários

Adultos ativos (empregados ou desempregados) com idade igual ou superior a 18 anos que necessitam desta formação para o exercício das respetivas funções e/ou requalificação profissional.

Enquadramento

As formações modulares, integradas no âmbito da formação contínua de ativos, dão a possibilidade aos adultos de adquirir competências escolares e profissionais, com vista a uma (re) inserção ou progressão no mercado de trabalho e/ou adaptação aos processos de melhoria organizacional.

Objetivos

Dotar os participantes de conhecimentos práticos que permitam comunicar corretamente em inglês, aplicar os princípios inerentes ao processo de comunicação ao nível da escrita e da oralidade em língua inglesa

Identificar e utilizar corretamente vocabulário específico consoante as áreas de conversação, aplicar corretamente a estrutura gramatical, estabelecer diálogos simulados e produzir textos e resumos.

Manter situações de comunicação, oral e escrita, com crescente proficiência, na língua alvo.

Objetivos específicos

Aplicar vocabulário específico no atendimento ao público, em língua inglesa

Treino oral e escrito da língua inglesa no contacto com o público

Conteúdos

Icebreak de apresentação da ação

Técnicas de comunicação

Comunicação oral e escrita em língua inglesa

Estruturas gramaticais

Conjugação dos verbos

Substantivos e os adjetivos

Advérbios, Pronomes e Preposições

Uso do genitivo e do possessivo

Voz passiva

Discurso direto

Funções da linguagem

Dar/Pedir opinião

Concordar/Discordar com argumentos

Pedir/Responder a informações

Descrever ou narrar

Pessoal/ Confidenciais

Técnicas de Atendimento

Atendimento:

Presencial

Telefónico

Por fax ou e-mail

Avaliação e encerramento

Avaliação: Qualitativa - Formativa e Sumativa

Metodologias: Método expositivo, participativo, trabalho prático

Regime de Assiduidade: As faltas não podem exceder 10% do total das horas de formação.

*Conteúdos de acordo com o Catálogo Nacional de Qualificações