

# Francés atención al público

Ikastaro 128 Zkia curso nº 128



Información y recepción de solicitudes en las OE de LANBIDE y en la página web de Lanbide [www.lanbide.net](http://www.lanbide.net)

Impartido por:

**ZUBELDIA**  
Formación - Prestakuntza

[www.zubeldia.com](http://www.zubeldia.com)

Paseo de los Olmos, 14 - Donostia

Tel. 943 399 877

 **Lanbide**  
Euskal Enplegu Zerbitzua  
Servicio Vasco de Empleo

 **EUSKO JAURLARITZA**  
GOBIERNO VASCO  
ENPLEGU ETA GAZARTE  
KARTEKO SAILA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

 **EUROPAR BATASUNA**  
UNION EUROPEA  
EUROPEAN UNION  
FONDO SOCIAL EUROPEO

# Francés atención al público

Ikastaro 128 Zkia  
curso nº 128

**HASIERA FECHA INICIO**

12/12/11

**BUKAERA FECHA FINAL**

02/02/12

**ORDUTEGIA HORARIO**

14:30-18:30 h

**ORDUAK HORAS**

110 h.

**JAI EGUNAK DIAS FESTIVOS**

Diciembre: Del 26 al 30

Enero: Del 02 al 06 y 20

**IKASTAROREN HELBURU OROKORRA**

**OBJETIVO GENERAL DEL CURSO**

Desarrollar de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua francesa.

**ARTZEKO BETEBEHARRAK**

**REQUISITOS ACCESO**

- Lcdos., Diplomados, B.U.P/C.O.U., Bachiller Superior, F.P. II, o nivel académico similar y poseer un nivel A2.

**HAUTAPEN FROGAK**

**PRUEBAS DE SELECCIÓN**

:: Currículum :: Prueba Técnica :: Entrevista

 **Lanbide**  
Euskal Enplegu Zerbitzua  
Servicio Vasco de Empleo

 **EUSKO JAURLARITZA**  
GOBIERNO VASCO  
ENPLEGU ETA GAZARTE  
KARTEKO SAILA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES

 **EUROPAR BATASUNA**  
UNION EUROPEA  
EUROPEAN UNION  
FONDO SOCIAL EUROPEO

 **ZUBELDIA**  
Formación - Prestakuntza



### :: Gramática

- :: Artículo: definido, indefinido, partitivo
- :: Nombre: género y número
- :: Identificación y descripción: empleo de c'est/il est
- :: El verbo: sujeto + predicado. El acuerdo del verbo con el sujeto
- :: La interrogación, los pronombres interrogativos
- :: La negación
- :: Adjetivos, Pronombres y Verbos auxiliares
- :: Preposiciones, Adverbios y onjunciones

### :: Fonética

- :: Énfasis en la comprensión oral
- :: Pronunciación y entonación clara y correcta

### :: Expresiones y Léxico Relacionado con la Atención al Público

- :: Frases de bienvenida y despedida
- :: Informar, proponer
- :: Expresiones de cortesía y agradecimiento
- :: Otras formas negativas, excusarse: non, je regrette/suis desolé mais ...
- :: Expresiones idiomáticas en general
- :: Días de la semana, meses del año, fechas, horas, horarios de espectáculos, comidas, conferencias, salidas y llegadas de medios de transporte
- :: Pesos y medidas
- :: Giros comerciales:
  - oferta-pedido
  - condiciones de venta
  - plazos, pago
  - reclamaciones
  - embalaje, transporte
  - informaciones del producto

### :: Comunicación personal de atención al público

- :: Recibir y acoger al cliente
- :: Identificar su necesidad o interés de contacto
- :: Responder a su necesidad: canalizando su

contacto/demanda; justificando retrasos y ofreciendo alternativas de contacto; transmitiendo mensajes recibidos previamente

### :: Conversaciones Telefónicas

- :: Atender telefónicamente la llamada
- :: Identificar su necesidad o interés de contacto
- :: Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando ausencias o imposibilidades de contacto en ese momento y ofreciendo alternativas; transmitiendo mensajes recibidos previamente

### :: Pedidos de diferentes fax recepcionados

- :: Leerlo
- :: Identificar remitente y destinatario
- :: Traducir/identificar su mensaje
- :: Canalizarlo internamente de la forma adecuada
- :: Dados distintos documentos en francés -folletos, catálogos, u otros-:
  - Leerlos
  - Identificar sus características básicas
  - Traducirlos y resumir su mensaje

### :: Inserción Laboral, Sensibilización Medioambiental y en la Igualdad de Género

