



# **PROGRAMA FORMATIVO**

Alemán: Atención al Público

## DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**Área Profesional:** INFORMACION-COMUNICACION

2. **Denominación del curso:** ALEMAN: ATENCION AL PUBLICO

3. **Código:** **ADGI03** (antiguo AOIC03)

4. **Curso:** ESPECIFICO

### 5. **Objetivo general:**

Resolver de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua alemana, desarrollando los procesos de comprensión oral y escrita, y expresión oral generados por esa actividad.

### 6. **Requisitos del profesorado:**

6.1. Nivel académico:

- Profesorado español: Titulación de grado superior o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso, y Diploma Superior del Goethe Institut o similar.
- Profesorado germanófono: Titulación universitaria de su país de origen o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso.

6.2. Experiencia profesional:

Sin experiencia específica ajena a la docente.

6.3. Nivel pedagógico:

Será necesaria docente o formación metodológica

### 7. **Requisitos de acceso del alumno:**

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

Graduado Escolar

7.2. Nivel profesional o técnico:

Se requiere experiencia profesional como Secretario/a o Telefonista/Recepcionista de Oficina, y/o haber superado el curso de ocupación de alguna de las dos ocupaciones citadas.

7.3. Condiciones físicas:

Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo del curso.

### 8. **Número de alumnos:**

15 Alumnos

## 9. Relación secuencial de bloques de módulos formativos:

Alemán: Atención al Público

## 10. Duración:

Prácticas .....	125
Conocimientos profesionales.....	65
Evaluaciones.....	10
Total .....	200 horas

## 11. Instalaciones:

11.1. Aula de clases teóricas:

- Superficie: el aula deberá tener una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup> para grupos de 15 alumnos (2 m<sup>2</sup> por alumno).
- Mobiliario: Estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares necesarios.

11.2. Instalaciones para prácticas:

El aula de clases teóricas se utilizará en la realización de algunas prácticas.

- Laboratorio de idiomas:
  - Superficie: 30 m<sup>2</sup>
  - Iluminación: uniforme de 250 a 350 lux
  - Ventilación: natural, 4 renovaciones/hora
  - Mobiliario: 15 mesas y 15 sillas móviles e independientes

El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

11.3. Otras instalaciones:

- Un espacio mínimo de 50 m<sup>2</sup> para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación.
- Una secretaría.
- Aseos y servicios higiénicosanitarios en número adecuado a la capacidad del centro.

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad exigidas por la legislación vigente y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

## 12. Equipo y material:

12.1. Equipo:

- Equipamiento de laboratorio de idiomas con todos los elementos necesarios para la correcta impartición.
- Dotación audiovisual:
  - 1 equipo de video
  - 1 cámara de video
  - 1 magnetofón con micro

12.2. Herramientas y utillaje:

Herramientas y utillaje necesarios, y en cantidad suficiente, para la realización de las prácticas por los alumnos de forma simultánea.

12.3. Material de consumo:

Materiales en cantidad y calidad suficiente para el correcto seguimiento del curso y la realización de las prácticas.

12.4. Material didáctico:

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso.

12.5. Elementos de protección:

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de seguridad e higiene en el trabajo y se observarán las norma legales al respecto.

**13. Inclusión de nuevas tecnologías:**

Se incluirán medios y/o técnicas pedagógicas avanzadas en el ámbito objeto del curso.

## DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

### 14. Denominación del módulo:

ALEMAN: ATENCION AL PUBLICO

### 15. Objetivo del módulo:

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

### 16. Duración del módulo:

200 horas.

### 17. Contenidos formativos del módulo:

#### A) Prácticas

- En diversas situaciones simuladas de atención al público cara a cara en idioma alemán, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para
  - 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
- En diversas situaciones simuladas de atención al público telefónicamente en idioma alemán, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para
  - 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
- Dados diferentes fax recepcionados en alemán:
  - Leerlo
  - Identificar remitente y destinatario
  - Traducir/identificar su mensaje
  - Canalizarlo internamente de la forma adecuada
- Dados distintos documentos en alemán -folletos, catálogos, u otros-:
  - Leerlos
  - Identificar sus características básicas
  - Traducirlos y resumir su mensaje
- En un supuesto de llamada telefónica recibida:
  - Identificar el mensaje recibido
  - Anotarlo para su posterior transmisión interna
- En un supuesto de contacto directo:
  - Identificar la consulta planteada
  - Transmitir la información identificativa de la empresa (nombre, dirección, teléfono, otras referencias)
  - Presentar la actividad/productos y servicios básicos de la empresa
  - Ofrecer folletos o catálogos informativos, especificando el contenido de los mismos
- En un supuesto de contacto telefónico:
  - Informar del calendario laboral de la actividad (periodos vacacionales u otros)
  - Informar del horario laboral de la actividad

- A partir de unos mensajes e informaciones dadas:
  - Comunicarlas a través de los servicios de megafonía en alemán

## B) Contenidos teóricos

- Morfología
  - Artículos definidos e indefinidos; sus declinaciones (nominativo, acusativo, dativo, genitivo)
  - Nombres: género (femenino, masculino, neutro), formas del plural (regulares e irregulares)
  - Artículo:
    - posesivo
    - demostrativo
    - negativo y las declinaciones
  - Pronombres (declinaciones):
    - personales
    - posesivos
    - demostrativos
    - indefinidos
    - interrogativos
    - relativos
    - reflexivos
  - Adjetivo declinaciones, comparativo, superlativo
  - El verbo:
    - verbos con cambio de vocal
    - verbos separables
    - verbos irregulares
    - verbos auxiliares haben y sein
    - verbos modales
    - verbos con preposiciones
    - verbos con dativo
    - verbos reflexivos
    - infinitivo con y sin "zu"
    - participio II
    - tiempos (verbos regulares o irregulares):
      - presente
      - perfekt
      - pretérito
      - imperativo: imperativo de cortesía (konjunktiv): würden sie bitte ..., könnten sie bitte ...
  - Adverbios
  - Preposiciones (p.+dativo; p.+acusativo; p.+genitivo; p.+dativo o acusativo)
  - Conjunciones coordinativas y subordinativas
- Sintaxis
  - Oración principal
  - Oraciones subordinadas:
    - causales
    - condicionales
    - indirectas
    - finales
    - relativas
    - concesivas

- consecutiva
- La interrogación:
  - interrogación sí/no y respuestas afirmativas a pregunta negativa con “doch”
  - interrogación con pronombre interrogativo
  - oración principal como interrogación
- Voz pasiva y formas impersonales
- Frases con verbos modales
- Frases negativas
- Expresión Oral
  - Fonética
  - Uso preferente del perfekt en el idioma hablado
  - Uso de partículas modales: ja, eigentlich, einfach, doch, überhaupt, ...
  - Uso frecuente de \[bitte\] y \[danke\] (gracias y por favor)
- Expresiones y Léxico Relacionados con la Atención al Público
  - Números cardinales, ordinales; numerales partitivos, multiplicativos; fechas, horas, días, meses; precios, medidas
  - Bienvenida y despedida
  - Cortesía y agradecimiento
  - Informar, proponer
  - Duda
  - Disculpa
  - Expresiones idiomáticas en general
  - Giros comerciales:
    - ofertas-pedido
    - condiciones de venta
    - plazos, pago
    - reclamaciones
    - transporte, embalaje
    - informaciones de producto

### C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Sentido de la practicidad y simplicidad en la expresión para reducir a frases sencillas, mensajes complejos.
- Imaginación y creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.
- Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.
- Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.
- Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.
- Tendencia a contrastar el funcionamiento de las distintas lenguas habladas/estudiadas como medio para un aprendizaje eficaz.