

MODULO SAZ 12.0 – INGLESE PROGREDITO

Settore economico	SERVIZI GENERALI AZIENDALI
Figura/e professionale/i di riferimento	Impiegato amministrativo (concetto) e addetto contabilità (d'ordine) Addetto alla segreteria Tecnico del sistema informativo aziendale CED – EDP Impiegato per la gestione e amministrazione del personale

Titolo della UF	Inglese progredito
Durata	24 ore
Prerequisiti d'ingresso	Competenza modulo TRA 18.0

Competenza

Comunica con mezzi diversi con clienti e fornitori su contenuti non complessi

Gestisce la corrispondenza commerciale sulla base di indicazioni strutturate da parte del superiore

Traduce e predispone materiali specifici e li mette a disposizione dei collaboratori aziendali anche in occasione delle manifestazioni fieristiche

Prestazione attesa

Gestisce la comunicazione telefonica, via mail, via fax, smista le telefonate, comprende messaggi comunicati chiaramente e sa riferirli, dà informazioni sull'azienda e sui prodotti

Accoglie il cliente e/o il fornitore e supporta il responsabile o un altro dirigente aziendale durante i colloqui

Legge e gestisce la corrispondenza commerciale in lingua con il supporto del superiore

Scrive semplici comunicazioni via fax ed e-mail, compone ed imposta correttamente lettere commerciali su dettatura

Contenuti teorici

Rispondere al telefono: formule di cortesia, presentarsi, smistare le telefonate, ricevere e riferire messaggi, dare e chiedere informazioni.

Accogliere il cliente/fornitore: formule di cortesia, presentarsi, descrivere l'azienda e i servizi e/o prodotti offerti.

Impostazione corretta di una lettera commerciale (stile americano ed inglese)

Formule tipo di comunicazione commerciale per effettuare semplici risposte per fax ed e-mail.

Metodologia didattica e verifica di apprendimento

Lezione frontale ed esercitazioni-simulazioni supportate da materiale didattico video anche in area di informatica

Verifica apprendimento: esercitazione individuale in aula di informatica