MODULO SAZ 13.0 – INGLESE PROFESSIONALE

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 professionale**
Durata	**24 ore**
Prerequisiti d'ingresso	Competenze modulo SAZ 12.0

Competenza

Comunica con tutti gli strumenti tipici aziendali con clienti e fornitori ad un livello approfondito utilizzando linguaggi specifici del settore e lemmi peculiari della lingua inglese
Gestisce in autonomia la corrispondenza commerciale sulla base di semplici indicazioni del superiore
Traduce in autonomia 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 supportando il dirigente o il superiore nel colloquio in lingua inglese
Legge, produce e smista la corrispondenza commerciale, i depliances, le brochure e i materiali informativi a corredo del materiale
Scrive comunicazioni via fax ed e-mail, compone ed imposta correttamente lettere commerciali

Contenuti teorici

La risposta telefonica in lingua inglese: formule di cortesia, smistamento delle telefonate, ricevimento e riporto dei messaggi, dare e chiedere informazioni sull'azienda e sui prodotti/servizi offerti.
Accoglienza del cliente/fornitore: formule di cortesia, dare e chiedere informazioni sull'azienda e sui prodotti/servizi offerti.
Lettere commerciali di vario tipo: richieste di informazioni, offerte, reclami, soluzioni di reclami, solleciti, circolari…
Impostazione corretta di una lettera commerciale (stile americano ed inglese)
Formule tipo di comunicazione commerciale per la composizione di lettere, 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 apprend.to: esercitazione individuale in aula di informatica