

ÍNDICE INGLÉS BÁSICO ATENCIÓN TELEFÓNICA

TEMA 1 INTRODUCCIÓN A LA LENGUA INGLESA

- Origen de la lengua inglesa.
- Importancia e influencia.
- Ortografía y fonética.
- Sistema de escritura.
- La frase.
- Los tiempos verbales.
- Los verbos.
- Test de evaluación.

TEMA 2 PRESENTE

- Presente simple.
- Adverbios de frecuencia.
- Artículos.
 - Artículo Determinado. THE.
 - Artículo Indeterminado. A/AN.
- Los adjetivos.
 - Reglas gramaticales.
 - Demostrativos.
 - Calificativos.
 - Cuantitativos.
 - Comparativos.
 - Superlativos.
- Test de evaluación.

TEMA 3 PASADO

- Pasado simple.
- El plural.
- Pronombres personales.
- Pronombres posesivos.
- Pronombres interrogativos.
- Hay, ahí, ay!
- Test de evaluación.

TEMA 4 FUTURO

- Futuro simple.
- Conjunciones.
- Preposiciones.
 - De espacio y de tiempo.
 - De lugar y movimiento.
- El apóstrofe.
- Test de evaluación.

TEMA 5 OCIO Y TIEMPO LIBRE

- Geografía y naturaleza.
- El imperativo.
- Dar direcciones.
- Usos del verbo to Get.
- La ciudad.
- El tiempo atmosférico.
- Viajar. Medios de transporte.
 - Terrestres.
 - Aéreos.
 - Marítimos.
- Test de evaluación.

TEMA 6 VIDA DIARIA

- El alfabeto, aprender a deletrear.
- Los números, aprender a contar.
- La hora y la fecha.
- Alimentos.
 - Comidas.
 - Bebidas.
- Animales y plantas.
- Test de evaluación.

TEMA 7 LAS PERSONAS

- La casa.
- La familia.
- Profesiones.
- El cuerpo humano.
- Descripciones, personalidad y aspecto.
- Ropa.
- Higiene personal.
- Test de evaluación.

TEMA 8 ATENCIÓN AL CLIENTE

- Customer service.
 - Saludar.
 - Atender.
 - Despedir.
- Amabilidad ante todo.
- La importancia de las disculpas.
- Quejas y reclamaciones.
- Test de evaluación.

TEMA9 ATENCIÓN TELEFÓNICA

- La comunicación telefónica.
- El protocolo lingüístico.
- Emisión de llamadas.
- Recepción de llamadas.
- Guiones y diálogos tipo.
- Los números de teléfono y prefijos.
- El alfabeto internacional fonético telefónico.
- Lenguaje telefónico coloquial.
 - Preguntar por alguien.
 - Fijar una cita.
 - Dejar un mensaje en un contestador.
 - Dejar un mensaje a una persona.
 - Despedirse.
- Test de evaluación.

VERBOS IRREGULARES

NACIONALIDADES Y PAÍSES DEL MUNDO

BIBLIOGRAFÍA
