



Telephoning and email writing

Destinatari:	Il personale aziendale che deve gestire contatti telefonici e scritti in modo efficiente ed efficace in un ambiente internazionale
Obiettivi:	<p>Sviluppare le competenze di comunicazione professionale, al telefono e via mail, con colleghi, clienti, fornitori, in un linguaggio corretto e ben strutturato.</p> <p>Alla fine del corso i partecipanti avranno gli strumenti e la pratica necessari a:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Gestire una telefonata o una mail in modo strutturato e chiaro■ Presentarsi ed esporre il motivo della telefonata o della mail■ Gestire lamentele e a scusarsi■ Chiarire, focalizzare, riassumere■ Tener conto dei fattori culturali nell'interazione verbale e scritta
Contenuti:	<p>I contenuti saranno conformi alle necessità dei partecipanti. Contenuti standard saranno:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Vocabolario ed espressioni idiomatiche per il contatto telefonico.■ Scambiare informazioni, chiarire ed esporre un problema di lavoro al telefono o via e-mail.■ Organizzare appuntamenti e programmi.■ Attività pratica di comprensione e di simulazioni di telefonate o conferenze telefoniche.■ Preparazione di formati vari per diversi tipi di e-mail.■ Introduzione di fattori culturali rilevanti
Livello richiesto:	Al fine di poter accedere a questo servizio è necessario possedere un livello di conoscenza della lingua A2/B1 (scala CEF).
Struttura:	10 incontri di 2 ore ciascuno, per un totale di 20 ore.
N° partecipanti:	6 max
Sede:	Presso la ns. Sede Presso la Sede dell'azienda Residenziale – in questo caso la sede può essere quella abitualmente scelta dalla scuola sul lago di Como, piuttosto che scelta dall'azienda.
Supporti didattici:	Role plays, manuale, videocamera.