

CORSO DI INGLESE PER IL FRONT-OFFICE

Obiettivo: Fornire il linguaggio professionale in lingua inglese per le attività di front-office e reception in contesti aziendali o turistici, comprendendo i diversi registri linguistici nel rispetto del cliente interazionale.

Il percorso è utile per sostenere un primo contatto con la clientela straniera, nella necessità di fornire risposte immediate ed efficaci e nel sapere interagire in modo appropriato in contesti di formalità.

Profilo professionale in uscita: Addetto all'accoglienza e al front-office specializzato con competenze linguistiche di inglese base ed intermedio e conoscenze culturali specifiche per gestire con efficacia l'interazione con turisti o clienti internazionali.

MODULO I– Gestione attività di reception/ufficio

1. Introduzione alla figura di front-office e receptionist

- Attività principali quotidiane lavorative
- Skills richieste per la figura di accoglienza
- Gestione dello stress

2. Gestione del cliente

- Prima accoglienza
 - Welcoming (Dare il benevenuto e Saluti)
 - Make offers (Offrire un caffè o altre offerte di prima accoglienza)
 - Role plays (esercitazioni pratiche)
- Comprendere e rispondere alle varie richieste
 - Strutture e frasi utili per dare informazioni su appuntamenti, riunioni, trasporti, servizi
 - Strutture e frasi utili per rispondere a livello formale/informale alle richieste di informazioni

3. Grammatica inglese generico

- Preposizioni di tempo (in, on, at)
- Date e ore
- Present simple (routines e avverbi di frequenza)
- Present continuous (con valore di gerundio e futuro)
- Forme future (will, be going to, present continuous)
- Verbi modali (shall, will, would, can, could, may, might)
- Pronomi interrogativi
- Question tags

4. Grammatica inglese business:

- Verbi modali (shall, will, would, can, could, may, might) per richieste e offerte formali/informali
- Condizionale
- Forma passiva per un registro formale

MODULO II - TELEFONATE

Obiettivo: Comunicare e comprendere al telefono con un linguaggio professionale, adatto ai diversi gradi di formalità

1. Come rispondere al telefono

- Frasi utili per iniziare una telefonata
- Come presentarsi al telefono
- Fare lo spelling

2. Chiedere di parlare con una persona

- Frasi chiave per farsi mettere in contatto con qualcuno
- Frasi chiave per lasciare un messaggio

3. Rispondere a richieste al telefono

- Frasi utili per registri formali
- Frasi utili per rispondere a richieste di informazioni
- Come rifiutare una richiesta se necessario

4. Come terminare una telefonata

- Frasi chiave di congedo e ringraziamento al telefono
- Saluti finali

MODULO III - EMAIL

Obiettivo: Scrivere una email in lingua inglese con un linguaggio professionale, adatto ai diversi gradi di formalità

1. Come iniziare una email

- Saluti iniziali e struttura
- Frasi utili di apertura

2. Rispondere ad una richiesta di informazioni

- Frasi chiave per rispondere in modo formale/informale a diversi tipi di richieste
- Come rifiutare una richiesta di informazioni in maniera educata
- Errori strutturali e frasi da evitare

3. Come terminare una email

- Frasi utili per congedarsi e rimanere a disposizione
- Saluti finali

MODULO IV GESTIONE DI RECLAMI E PROBLEMI

1. Esprimere accordo/disaccordo

- Frasi utili per esprimere opinioni, divergenze o accordo in situazioni di formalità
- Come comportarsi in situazioni di difficoltà e comportamenti da evitare

2. Fornire soluzioni alternative

- Frasi chiave per proposte volte alla soddisfazione del cliente
- Skills richieste per la figura di accoglienza e gestione dello stress

VOCABOLARIO:

- **Nazionalità, Paesi, trasporti, hotel e stanze, reception, servizi**

✦ ESERCITAZIONI FINALI

- Role-play in contesti di servizio e accoglienza
- Simulazioni di incontro con clienti internazionali
- Valutazione pratica delle competenze linguistiche e culturali acquisite