



CURSO DE INGLÉS

con elementos básicos de atención comercial, atención al cliente y marketing

El proyecto se centra en la capacitación en inglés de personas del sector, con un enfoque básico de atención comercial y marketing.

OBJETIVOS

Que el alumno pueda desarrollar las capacidades necesarias para entender otra lengua (inglés) y desempeñarse en el mundo comercial, fundamentalmente en el desarrollo de la atención al cliente. Se busca lograr un empleado integral, para lo cual el curso cuenta con materias teórico-prácticas transversales, que permiten una empleabilidad amplia, ya que el egresado dispone de herramientas en el área comercial, que abarcan los sectores de atención al cliente, ventas, marketing.

TEMARIO: Inglés

Docente: Adriana Font

A. Sondeo de nivel de inglés:

El primer día del curso se sondeará el nivel de inglés de los cursillistas, en forma oral y escrita.

B. Materiales.

Se utilizarán diversos materiales, seleccionando aquellos que sean semejantes al “mundo real”. En el caso de material escrito: menús de restaurantes, folletos, extractos de diarios y revistas. En el caso de material auditivo se incluirán diferentes audios de “nativos” que se adaptan a los niveles básicos pero que son necesario para la exposición de los cursillistas a diferentes acentos del idioma.

C. Modalidad.

Las clases se enfocarán en desarrollar las cuatro macro habilidades necesarias en el aprendizaje de cualquier idioma: leer, escribir, escuchar y hablar. No obstante, se hará énfasis en la oralidad entendiéndose que es esta una de las necesidades básicas de los cursillistas.

D. Contenidos.

- Saludo y presentación personal (datos personales incluyendo nombre, edad, nacionalidad, ocupación, gustos y preferencias). Diálogos intercambiando dicha información.
- Lugares en la ciudad, ejemplificando con la ciudad de Paso de los Toros.
- Diálogos posibles en la calle, preguntando y dando direcciones (ayudando a encontrar determinados puntos de la ciudad).



- Comidas y bebidas: vocabulario específico, comidas típicas del Uruguay.
- Ingredientes. Comidas típicas de otros países.
- Diálogo posible entre cliente y mozo/a en un restaurante.
- Ropa y accesorios. Vocabulario de moda casual y formal. Tipos de vestimenta.
- Diálogo posible entre un cliente y el empleado/a de una tienda.
- Cómo hablar de planes a futuro cercano, por ejemplo, una reunión, una salida, pequeño viaje de fin de semana, etc.

Ventas y Atención al Cliente

Docente: Nelson López

- Habilidades imprescindibles en el servicio al cliente.
- Entender vs. Comprender. Diferencias individuales en las personas.
- La técnica de la Buena Atención.
- Cómo controlar las reacciones. Identificación de conflictos con los clientes.
- Importancia del C.V. Empiece a promoverse.

Comunicación

Docente: Nelson López

- Comunicación y Lenguaje. ¿Qué es Comunicación? Su importancia en las Organizaciones.
- Barreras que impiden o limitan la Comunicación. Técnicas para Superarlas y tener una Comunicación Efectiva.
- Escuchar, el lado silencioso del lenguaje. Aprender a Escuchar. Claves para escuchar con efectividad. Detectar la inquietud. Escucha Efectiva. Escucha Activa.
- Escucha Empática. Escucha Generativa. Discusión oral en base al análisis de la película "Juego de honor". Lectura y comprensión de información escrita (fragmento de libros, publicaciones de prensa). Ejercicios de comprensión lectora en base a materiales escritos de diferentes fuentes.

Marketing

Docente: Nelson López

- Fijación de objetivos. Estrategias del plan inicial de marketing. Cómo elaborar:
- Estrategia de producto
- Estrategia de precio
- Estrategia de comunicación
- Estrategia de ventas



- Estrategia de canales de distribución.
- Organización de la operación de marketing de la empresa. Cómo evaluar y controlar la operación.

Taller de Orientación Laboral y Social

Docente: Javier Inthamoussu

- Competencias Laborales: Básicas y Transversales
- Análisis FODA.
- Adquirir el concepto de Empresa como sistema.
- Conceptos de Clima y de Cultura Organizacional.
- Promover el conocimiento del funcionamiento global de una industria tipo, promoviendo comportamientos acordes para la adaptación a
- las reglas formales.
- Trabajo, Empleo y Mercado Laboral actual
- Motivación, Asertividad y Autoestima Aspectos legales del mundo de trabajo.

REQUISITOS DE APROBACIÓN

Haber asistido a un mínimo del 80 % de las horas de clase dictadas.

Haber obtenido una calificación mínima de 70% en la prueba práctica final del curso.

MATERIAS	Horas
Inglés	84
Ventas y atención al cliente	10
Comunicación	10
Marketing	10
TOLS	6
Coordinación	50

La propuesta de capacitación es de 120 horas con un agregado de 50 horas de coordinación. Estas horas son de seguimiento y acompañamiento a los alumnos.



Cupo de participantes: **32 alumnos**

Fecha de inicio: **6 de setiembre de 2021**

Horario:

Lunes y jueves de 18:00 a 21:00 horas.

Sábados de 09:00 a 13:00 horas

Duración: 11 semanas.

El curso se brindará en Colegio María Auxiliadora calle Zorrilla de San Martín, Paso de los Toros.

Requisitos:

- Ciclo básico aprobado
- Edad: 18 años a 65 años.
- Trabajar en Atención comercial en las localidades de Paso de los Toros y/o Pueblo Centenario.
- Disponibilidad horaria en los días y horarios del curso.

A la hora de la selección de los participantes se buscará la representatividad de todos los rubros comerciales de las localidades.

Para más información: www.kolping.org.uy

Mail de consultas: capacitacion@kolping.org.uy

Inscripciones: **1 al 15 de agosto de 2021**

<https://forms.gle/9DbpR9jPvoTwSRBL6>