

# APP Inglés para Hostelería (30h)

AF: 33139

## OBJETIVO

El objetivo principal de este curso es que el alumno desarrolle las habilidades pertinentes (recepción oral y escrita, producción oral y escrita e interacción oral y escrita) para lograr una competencia comunicativa satisfactoria y entablar conversaciones con los clientes, realizando un buen servicio.

Al finalizar esta formación, el alumno será capaz de:

- Solicitar información en inglés mediante la formulación de preguntas.
- Dar información básica a los clientes en inglés, mediante respuestas cortas.
- Conjugar los principales tiempos verbales necesarios para relacionarse en el entorno laboral.
- Formular preguntas y sugerencias a los clientes.
- Realizar reservas vía telefónica.
- Saber gestionar las quejas y reclamaciones de los clientes en inglés.

## ÍNDICE

### UNIDAD 1. RECEIVING CLIENTS, WELCOMING AND SEATING

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

1.1 Personal Staff and some parts of a restaurant

1.1.1. Expressions

1.2 Some parts of a restaurant

1.3 Verb to be

1.4 Modal verbs: can, could and may

1.4.1. Archivo multimedia: los verbos modales

1.5 Demonstrative Pronouns

1.6 Courtesy questions

Resumen

### UNIDAD 2. EXPLAINING DISHES AND DRINKS

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

2.1. The present simple

2.1.1. Affirmative

2.1.2. Interrogative

2.1.3. Negative

2.2. To have

2.3. The past participle

2.4. The indefinite article

2.5. Some and any

2.6. Vocabulary: the equipment

Resumen

### UNIDAD 3. CUSTOMER SERVICE

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

3.1. There is and there are

3.2. Object Pronouns

3.3. Question words

3.4. Expressions with too

3.5. Expressions with it

Resumen

## UNIDAD 4. TAKING RESERVATIONS BY TELEPHONE

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

4.1. Telephone language

4.2. The time

4.3. Time expressions

4.4. Useful vocabulary

4.5. Dialogue example

Resumen

## UNIDAD 5. COMPLAINTS AND APOLOGIES

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

5.1. Verb to be (past tense)

5.2. Regular and irregular verbs

5.3. Complaints expressions

5.4. Deal with a disgruntled customer

5.5. Expressions of apology

5.6. Archivo multimedia: cómo afrontar quejas en un restaurante

Resumen

## UNIDAD 6. PROCESS PAYMENTS AND GUESTS' DEPARTURE

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

6.1. Expressions to pay the bill

6.2. Numbers

6.3. The future simple

6.4. Useful expressions for wait

6.5. Modal verbs: may and have to

6.6. Useful Expressions

Resumen

BIBLIOGRAFÍA

GLOSARIO