

# Módulo 2 Inglés para Hostelería

**AF: 32142**

## OBJETIVO

El principal objetivo del curso 'Módulo 2- Inglés para hostelería' es que el alumno adquiera correctamente los conocimientos gramaticales más importantes del inglés para hostelería para desenvolverse en situaciones comunes y garantizar el buen servicio al cliente.

Al finalizar esta formación, el alumno será capaz de:

- Conocer las principales formas gramaticales útiles para el sector de la hostelería.
- Atender las reservas telefónicas en inglés.
- Conocer la hora en inglés y expresiones útiles de tiempo.
- Saber las distintas expresiones para disculparse ante un cliente insatisfecho.
- Aceptar y afrontar las críticas, quejas y reclamaciones de un cliente insatisfecho.
- Realizar de forma correcta y adecuada la bienvenida y despedida de los clientes.

## ÍNDICE

### UNIDAD 1. TAKING RESERVATIONS BY TELEPHONE

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

1.1 Telephone language

1.2 The time

1.3 Time expressions

1.4 Useful vocabulary

1.5 Dialogue example

Resumen

### UNIDAD 2. COMPLAINTS AND APOLOGIES

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

2.1. Verb to be (past tense)

2.2. Regular and irregular verbs

2.3. Complaints expressions

2.4. Deal with a disgruntled customer

2.5. Expressions of apology

2.6. Archivo multimedia: cómo afrontar quejas en un restaurante

Resumen

### UNIDAD 3. PROCESS PAYMENTS AND GUESTS' DEPARTURE

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

3.1 Expressions to pay the bill

3.2 Numbers

3.3 The future simple

3.4 Useful expressions for wait

3.5 Modal verbs: may and have to

3.6 Useful Expressions

Resumen

BIBLIOGRAFÍA

GLOSARIO