

TELEPHONING IN ENGLISH

DURATA CORSO: 20 ore

AMBITO: F. Competenze linguistiche

CODICE COMPETENZA: F.2 Produzione

L'inglese si è ormai affermato come lingua del business, infatti, il commercio internazionale e le interazioni tra aziende avvengono in questa lingua. Dopo l'italiano, l'inglese risulta essere la lingua più utilizzata all'interno delle aziende italiane.

Il corso si propone di promuovere la conoscenza delle forme idiomatiche specifiche relative alla comunicazione telefonica; aiutare i partecipanti a comprendere conversazioni telefoniche di natura professionale con parlanti nativi e non ed a rispondere in modo adeguato fornendo/raccogliendo le informazioni richieste. Unitamente alle abilità specifiche sopraccitate il corso si propone, attraverso numerose esercitazioni pratiche, di aiutare i partecipanti a sviluppare le abilità generiche di ascolto e comprensione e di produzione orale, la capacità di prendere appunti in lingua 2 (finalizzata alla raccolta di informazioni ed alla trascrizione di messaggi), e la capacità di gestire eventuali problematiche presentate nel corso delle telefonate in modo rapido ed efficace.

Le lezioni saranno tenute interamente in lingua 2 al fine di promuovere lo sviluppo della capacità di interazione in lingua; verrà inoltre proposta una introduzione al lessico telefonico ed alle relative forme idiomatiche (inclusi *phrasal verbs* e *idioms*) che saranno poi utilizzati nel corso di una serie di esercitazioni pratiche di ascolto, comprensione e produzione, role-playing e simulazioni attive. Al fine di mettere i partecipanti in condizione di interagire in modo efficace con parlanti di varie nazionalità, le attività di ascolto e comprensione saranno incentrate sulla presentazione di differenti varianti linguistiche e differenti accenti. A complemento di ciò saranno proposte delle attività volte a familiarizzare i partecipanti con i concetti chiave della fonetica della lingua. Sarà inoltre fondamentale per i partecipanti imparare a gestire la pressione emotiva legata all'utilizzo di un mezzo di comunicazione che preclude la possibilità di avvalersi del linguaggio del corpo e delle espressioni facciali per migliorare la comprensione e la trasmissione dei messaggi.

DESTINATARI

Questo corso è per particolarmente adatto per chi gestisce quotidianamente telefonate di natura professionale che coinvolgono parlanti nativi e non.

Il corso è rivolto ai dipendenti dell'area commerciale/marketing, area logistica o più in generale dipendenti che utilizzano la lingua 2 nel proprio contesto lavorativo.

È richiesta una conoscenza preliminare della lingua di livello A2 del CEF (Common European Framework).

Ai fini didattici ogni edizione del percorso prevederà un numero massimo di 14 partecipanti in aula per garantire il giusto approfondimento dell'analisi di case-study tratti da situazioni reali dei singoli contesti.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELL'AZIONE FORMATIVA

La formazione verrà erogata in modalità "aula corsi interna" con esercitazioni, studi di casi e simulazioni. In linea con quanto previsto dall'Avviso il percorso potrà essere erogato in tutto o in parte attraverso lo strumento ADA – Apprendimento a Distanza Attivo (con sistema che effettua tracciamento delle attività svolte e consente la stampa dei relativi rapporti).

Il corso avrà un taglio molto laboratoriale con l'utilizzo di "role-plays" simulando situazioni lavorative reali che si potranno da subito testare nei rapporti aziendali ed internazionali.

Per ogni modulo, la lezione si focalizzerà sul "linguaggio funzionale", ovvero sulle modalità più comuni per portare a termine varie funzioni linguistiche (formulare richieste, dare consigli, esprimere lamentele, esprimere accordo, chiedere permesso, scusarsi, ecc.). L'attività del corsista si inserirà in un ambiente di "interazione socializzante", che gli consenta un elevato livello di interazioni con il docente, i tutor e i colleghi. Lavoreremo su 6 aree di interesse strutturate in modo tale da ottenere risultati chiari, concreti e duraturi.

Il docente fornirà a supporto delle lezioni le slides e il materiale didattico (esempio sentenze nazionali e comunitarie ecc.). Qualora il corso venisse realizzata da remoto, il docente utilizzerà una serie di strumenti interattivi (forum, chat, ecc.) che permettano agli iscritti di condividere informazioni, conoscenze, domande ecc. con l'obiettivo di aumentare le conoscenze applicabili direttamente e concretamente sul mondo del lavoro.

COMPETENZE IN INGRESSO

Per la partecipazione è richiesta una conoscenza della lingua di livello A2 che verrà verificata tramite la somministrazione di un test di ingresso iniziale.

COMPETENZE IN USCITA

Al termine del percorso ai partecipanti verrà somministrato un test di valutazione.