



**INESEM**  
Instituto Europeo de  
Estudios Empresariales

## ***Italiano para Dependientes de Comercio (Nivel Oficial Consejo Europeo A2)***

+ Información Gratis

Titulación Oficial avalada por la Administración Pública

# ***Italiano para Dependientes de Comercio (Nivel Oficial Consejo Europeo A2)***

**Duración:** 150 horas

**Precio:** 0 € \*

**Modalidad:** A distancia

\* 100 % bonificable para trabajadores.

## **Descripción**

De las relaciones comerciales, surge la fidelización de clientes y las políticas de calidad. Hoy en día es común encontrarnos en entornos donde coexisten diferentes idiomas; la clave para la prestación de un buen servicio dentro del comercio reside en el trato al cliente. Sería imposible obtener resultados eficaces en casos donde el responsable del trato al cliente no entendiese lo que éste nos pide; así el curso persigue que el alumno adquiera un nivel alto de italiano para dependientes de comercio, para poder desarrollar eficazmente las estrategias y políticas de la empresa.



## ***A quién va dirigido***

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## ***Objetivos***

Los objetivos del curso se centran en enseñar al alumno un nivel alto de italiano para entender cuando le piden la cuenta, qué son recibos y facturas; para expresar sugerencias y consejos, entender sobre pedidos, dudas de los clientes, para describir y diferenciar las tipologías de tiendas; para tomar notas de pedidos, describir presupuestos, hacer facturas, pedir disculpas y para mantener una conversación por teléfono.;

## ***Para que te prepara***

El curso te prepara para poder desarrollar relaciones afines al comercio con clientes de lengua italiana. El curso persigue que el alumno adquiera un nivel alto y perfeccionado de italiano en el uso de las expresiones italianas más utilizadas en las relaciones comerciales y en la prestación de un servicio de atención al cliente.

## ***Salidas laborales***

Comercio.

## Titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales, Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y Fondo Social Europeo).



## Forma de subvención

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios.

El CDROM Multimedia cuenta con una serie de temas así como de ejercicios, que hará que su visionado y adquisición de conocimientos le resulte fácil y entretenido, pudiendo detenerse en las partes que le resulte mas interesantes, descargar la información que necesite para su posterior lectura, o adelantar material si lo desea.

La metodología a seguir es ir avanzando según le marque el profesor virtual, e ir dando respuesta a una serie de ejercicios tipo test que se presentan en el Cuaderno de Ejercicios.

Para su evaluación, el alumno/a deberá hacernos llegar en el sobre de franqueo en destino, el Cuaderno de Ejercicios. La titulación será remitida al alumno/a por correo, una vez se haya comprobado el nivel de satisfacción previsto (60% de total de las respuestas).

## Materiales didácticos

- Cuaderno de ejercicios
- CDROM 'Italiano para Dependientes de Comercio A2'



## Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta con rapidez.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



## ***Plazo de finalización***

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada.

## ***Campus virtual online***

Especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de INESEM ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## ***Club de alumnos***

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## ***Revista digital***

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## Programa formativo

### MÓDULO I. SOLDI E CREDITI

#### TEMA 1. ASCOLTO

Capisce quando le altre persone chiedono il conto  
Distingue tra ricevute e fatture  
Sa interagire con i soldi, il resto...

#### TEMA 2. LETTURA

Capisce i testi relativi a fatture, conti...  
Sa interagire con i pagamenti con bancomat e carte di credito

#### TEMA 3. PRODUZIONE SCRITTA

Scriva conti, fatture e ricevute

#### TEMA 4. PRODUZIONE ORALE

Chiede cortesemente i soldi  
Da il resto  
Ringrazia le persone e le invita a tornare  
Esprime gratitudine per la loro scelta

#### TEMA 5. LESSICO

Soldi  
Gratitudine  
Preferenze  
Invitare le persone  
Quantità  
Numeri cardinali

#### TEMA 6. GRAMMATICA

I verbi modali “potere”, “sapere”, “volere” e “dovere”  
I verbi modali con preposizioni  
Esprimere quantità  
Gli avverbi di modo  
Gli aggettivi e i pronomi indefiniti  
Le perifrasi verbali “avere bisogno di”, “andare a” e “stare per”

### MÓDULO II. TIPI DI ATTIVITÀ COMMERCIALI

#### TEMA 1. ASCOLTO

Capisce delle richieste semplici  
Capisce i dubbi dei clienti relativi ai prodotti venduti  
Capisce la descrizione di diversi tipi di attività commerciali

#### TEMA 2. LETTURA

Legge e capisce testi commerciali semplici  
Legge testi relativi ad attività commerciali

#### TEMA 3. PRODUZIONE SCRITTA

Può scrivere dei semplici testi relativi ai prodotti venduti  
Può scrivere dei semplici testi che descrivono il processo di vendita

#### TEMA 4. PRODUZIONE ORALE

Può aiutare le persone  
Sa descrivere i servizi e prodotto offerti  
Sa dare delle semplici indicazioni  
Sa descrivere diversi tipi di attività commerciale  
Può parlare della vendita dei prodotti

#### TEMA 5. LESSICO

Lessico commerciale

Indicazioni  
Numeri cardinali  
Colori  
Forme  
Taglie

**TEMA 6. GRAMMATICA**

Il futuro  
Il verbo riflessivo  
Preposizioni  
I pronomi accompagnati da preposizioni  
L'imperfetto

**MÓDULO III. COMMERCIO**

**TEMA 1. ASCOLTO**

Può capire le richieste delle persone  
Può capire i dubbi delle persone

**TEMA 2. LETTURA**

Può leggere e capire testi relativi a richieste, preferenze e fatture

**TEMA 3. PRODUZIONE SCRITTA**

Può scrivere una lettera commerciale

**TEMA 4. PRODUZIONE ORALE**

Sa fare dei suggerimenti  
Può aiutare le persone  
Può simulare dei contesti di compra e vendita

**TEMA 5. LESSICO**

Compra e vendita  
Assegni  
Lettere commerciali  
Fatture e ricevute

**TEMA 6. GRAMMATICA**

Coniugazioni: ma, siccome, per cui, perché  
Uso del passato prossimo  
Participio irregolari più comuni  
Passato prossimo con verbi riflessivi  
Passato prossimo con pronomi di complemento diretto  
Uso della particella "si"

**MÓDULO IV. VENDITE TELEFONICHE**

**TEMA 1. ASCOLTO**

Può capire le richieste delle persone  
Può interagire telefonicamente

**TEMA 2. LETTURA**

Legge testi relative a vari tipi di conversazione telefonica

**TEMA 3. PRODUZIONE SCRITTA**

Può scrivere dei semplici reclami

**TEMA 4. PRODUZIONE ORALE**

Può dare delle spiegazioni  
Può rispondere al telefono

**TEMA 5. LESSICO**

Fare richieste  
Esprimere suggerimenti  
Dare spiegazioni

**TEMA 6. GRAMMATICA**

Uso delle particelle NE e CI

Uso dei pronomi diretti, indiretti e combinati

Condizionale presente

Avere/essere + appena + participio (acabar de + infin)

Stare per + infinito (estar a punto de + infin)

## **MÓDULO V. ESAME FINALE – IN UN CENTRO COMMERCIALE**

Valutazione del corso