



INESEM
Instituto Europeo de
Estudios Empresariales

Portugués para Dependientes de Comercio (Nivel Oficial Consejo Europeo A2)

+ Información Gratis

Titulación Oficial avalada por la Administración Pública

Portugués 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, surgen 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 portugués 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 portugués 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 portuguesa. El curso persigue que el alumno adquiera un nivel alto y perfeccionado de portugués en el uso de las expresiones portuguesas 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

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



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. O DINHEIRO E AS CONTAS

TEMA 1. COMPREENSÃO AUDITIVA

Lida com dinheiro e trocos.

Compreende quando as pessoas pedem a conta.

Sabe o que implicam recibos e facturas.

TEMA 2. COMPREENSÃO DE LEITURA

Compreende textos relacionados com dinheiro, contas e facturas.

É capaz de lidar com pagamentos com cartão de crédito.

TEMA 3. EXPRESSÃO ORAL

Fazer contas e preencher recibos e facturas.

Expressar gratidão.

Expressar gostos e preferências.

Convidar alguém.

Expressar quantidades.

TEMA 4. EXPRESSÃO ESCRITA

Pede dinheiro educadamente.

É capaz de dar trocos e explicá-los.

É capaz de agradecer aos clientes.

Pode convidá-los a voltar.

Exprime gratidão pela sua preferência.

TEMA 5. VOCABULÁRIO

Vestuário feminino I.

Vestuário e sapatos de mulher.

Vestuário e sapatos de homem.

Dinheiro e formas de pagamento.

Tamanhos para venda de roupa por catálogo.

Numerais cardinais.

Falsos amigos.

TEMA 6. GRAMÁTICA

Pretérito perfeito simples do indicativo (verbos regulares).

Pretérito perfeito simples do indicativo (verbos irregulares – ser, estar, ir, ter).

Formas para exprimir quantidades.

Expressões de tempo relativas ao passado.

A letra “c” e os seus sons em português: [k] [S].

TEMA 7. CULTURA

A história do dinheiro.

O euro e outras moedas.

Vendas por catálogo.

MÓDULO II. TIPOS DE LOJAS

TEMA 1. COMPREENSÃO AUDITIVA

É capaz de entender pedidos simples.

É capaz de entender as dúvidas dos clientes relacionadas com os artigos que vende.

É capaz de compreender descrições de diversos tipos de lojas.

TEMA 2. COMPREENSÃO DE LEITURA

Lê e compreende textos curtos acerca de vendas.

Lê textos relacionados com diversos tipos de comércio.

TEMA 3. EXPRESSÃO ESCRITA

É capaz de escrever textos curtos para descrever os produtos que vende.

É capaz de escrever textos para descrever o processo de venda.

TEMA 4. EXPRESSÃO ORAL

É capaz de atender os clientes.

Descreve os serviços e produtos da loja.

Fala deles de maneira simples.

É capaz de indicar direcções simples.

É capaz de descrever diversos tipos de lojas.

Pode discutir vendas de produtos.

TEMA 5. VOCABULÁRIO

Vocabulário necessário para comprar e vender.

Indicar direcções

Numerais cardinais.

Cores

Formas

Tamanhos

Falsos amigos

TEMA 6. GRAMÁTICA

Pretérito perfeito simples do indicativo (verbos regulares com alterações gráficas)

Pretérito perfeito simples do indicativo (verbos irregulares: dizer, trazer, fazer, querer, ver, vir)

Pretérito perfeito simples do indicativo (verbos irregulares: verbos acabados em –AIR)

Pretérito perfeito simples do indicativo (verbos irregulares: dar, saber, pôr, poder)

Alternância imperfeito-perfeito simples do indicativo

A letra “x” e os seus sons em português: [ks] [z] [S] [s]

TEMA 7. CULTURA

Lojas de presentes.

Os minimercados e mercearias.

Compras na Internet.

A FNAC em Portugal.

MÓDULO III. COMÉRCIO

TEMA 1. COMPREENSÃO AUDITIVA

Pode compreender o que as pessoas querem.

É capaz de entender as dúvidas dos clientes.

TEMA 2. COMPREENSÃO DE LEITURA

Pode ler e compreender textos relacionados com pedidos, gostos e preferências, cheques e facturas.

TEMA 3. EXPRESSÃO ESCRITA

É capaz de escrever uma carta comercial muito simples.

TEMA 4. EXPRESSÃO ORAL

É capaz de fazer sugestões.

É capaz de atender as pessoas.

É capaz de simular contextos de compra e venda.

TEMA 5. VOCABULÁRIO

Vocabulário do comércio

Cheques

Cartas de negócios

Facturas e recibos

Falsos amigos

TEMA 6. GRAMÁTICA

Conjugação pronominal reflexa (colocação do pronome)

Conectores: mas, porém, portanto, porque

Pretérito perfeito simples do indicativo e a sua tradução para o espanhol

Ordem da frase com verbo + um/dois objectos

Pronomes pessoais com preposição
Pronomes e advérbios interrogativos com preposição.
Os sons nasais em português.

TEMA 7. CULTURA

Facturas e facturas electrónicas
IVA
Comércio e publicidade
Conceitos básicos sobre franchising
Feiras e mercados em Portugal
Algumas associações de comércio em Portugal
Pequenas e médias empresas em Portugal

MÓDULO IV. QUEIXAS E VENDAS POR TELEFONE

TEMA 1. COMPREENSÃO AUDITIVA

É capaz de compreender o que os clientes querem.
É capaz de manter uma conversa sobre vendas ao telefone.

TEMA 2. COMPREENSÃO DE LEITURA

Lê textos relacionados com vendas por telefone.

TEMA 3. EXPRESSÃO ESCRITA

É capaz de escrever textos básicos descrevendo a interacção nas vendas por telefone.

TEMA 4. EXPRESSÃO ORAL

É capaz de dar explicações e convencer as pessoas.
É capaz de ajudar as pessoas a comprar através do telefone.

TEMA 5. VOCABULÁRIO

Expressões e frases para atender telefonemas comerciais.
Vocabulário para fazer sugestões.
Vocabulário para exigir explicações.
Vocabulário para queixar-se.
Vocabulário para dizer “não” de maneira educada.
Vocabulário para responder a queixas.
Palavras e expressões relacionadas com o telefone e os telefonemas.
Falsos amigos

TEMA 6. GRAMÁTICA

Formação do plural de adjectivos e substantivos (revisão)
Formação do feminino de adjectivos e substantivos (revisão)
Futuro do indicativo (verbos regulares e irregulares)
Futuro com valor de probabilidade
Letras “lh” e “nh” em português.

TEMA 7. CULTURA

Conselhos para queixar-se e solucionar queixas.
Como é um bom empregado de balcão?
Deixar uma mensagem no atendedor.
Queixas dos clientes em Espanha.
Conselhos para conseguir que falem mais devagar ao telefone.
Algumas dicas para vender pelo telefone.

MÓDULO V. TESTE FINAL – NO CENTRO COMERCIAL

Avaliação do curso

[+ Información Gratis](#)