



Global Business  
Language

Cambridge English  
**Global Recognition**



## Atenció al client

Habilitats comunicatives en anglès per a l'atenció al client (nivells B1/B2/C1)

**“Amb el nostre equip de professors de Cambridge i el nostre certificat oficial, assolireu els vostres objectius professionals”**

***Curs: B1, B2      40 hores***

*S'assigna un professor a mida per al curs d'atenció al client, que conté les característiques clau descrites a continuació:*

*Anglès per a l'atenció al client és un curs curt, ideal per als qui necessiten comunicar-se amb els clients en anglès, de manera efectiva i amb educació, per telèfon, en persona o per escrit.*

*Anglès per a l'atenció al client és un curs ideal per als estudiants en actiu que volen comunicar-se millor en anglès. Aquest curt curs intensiu es pot completar en 40 hores, de manera que els estudiants poden progressar ràpidament.*

## Punts rellevants per destacar:

Anglès per a l'atenció al client és adequat per a persones que tenen contacte directe amb els seus clients en diversos contextos, com hotels, bancs, serveis d'assistència i centres de trucades.

Els estudiants aprenen les habilitats comunicatives, les tècniques professionals i les estratègies específiques que necessiten per comunicar-se en anglès amb els clients amb èxit.

Cada unitat d'Anglès per a l'atenció al client respon a les diferents maneres de contactar amb el client, com les reunions cara a cara, les trucades telefòniques i les comunicacions per escrit. L'última unitat presenta les habilitats necessàries per resoldre els problemes i afrontar les queixes dels clients amb eficàcia.

## Aspectes clau:

- Temes compromesos, jocs de rol motivadors i una gran varietat d'exercicis proporcionen un marc per a cada especialista en la matèria.
- Les caixes de consells de cada unitat inclouen aspectes clau de l'idioma, expressions útils i estratègies.
- La secció STARTER del principi de cada unitat conté activitats d'escalfament i de conscienciació sobre determinats aspectes de l'idioma.
- Les seccions OUTPUT del final de cada unitat fomenten el debat i la reflexió.
- Al final de cada llibre hi ha les respostes dels exercicis, les transcripcions i un glossari d'expressions útils.
- El multiROM interactiu inclou extrets auditius de situacions reals i exercicis interactius per ampliar les pràctiques.

## Alguns dels temes inclosos en el curs d'anglès per a l'atenció al client són:

**Introduction to Customer Care:** èxit en l'atenció al client, el sector de l'atenció al client i llocs de feina.

**Face to face with customers:** llenguatge corporal, una visita a una empresa, fires de comerç, el client invisible.

**Dealing with customers on the phone:** trucades telefòniques generals, la trucada "d'atenció al client", allò que els clients realment escolten.

**Call centre success:** agafar una comanda, la línia directa, centres de trucades d'atenció al client.

**Delivering customer care through writing:** cartes i e-mails eficaços, estils de redacció formal i informal.

**Dealing with problems and complaints:** estratègies davant les queixes i polítiques, la carta de disculpa, explicar la política de l'empresa.

★**English Go Centre** proporcionen un informe mensual amb els exàmens IELTS oficials de Cambridge. **EGC ofereix exàmens d'IELTS a 14 localitats d'arreu del país. Aquests es duen a terme unes tres vegades al mes. Les inscripcions es poden fer en persona, per correu postal o per internet. Els tràmits s'efectuen en una de les oficines del British Council a Barcelona, Bilbao o Madrid.**