

# Mail & Telephone english - FORMAZIONE A DISTANZA

INIZIO CORSO: mercoledì 13 novembre  
2024

DURATA: 15 ore

ORARIO LEZIONI: dalle ore 20.00 alle ore 23.00



## Panoramica corso:

La relazione con colleghi, clienti e referenti stranieri è prassi quotidiana in ambito professionale in molte aziende. Comunicare in lingua inglese è il modo più diretto, ormai universale. La conoscenza dei vocaboli più utili e specifici per parlare al telefono e per scrivere mail in lingua inglese velocizza la comunicazione e la comprensione, con il vantaggio di svolgere la propria attività in maniera efficiente.

Il corso fornisce ai partecipanti le competenze necessarie per poter gestire una telefonata o redigere e-mail in lingua inglese in situazioni specifiche, come:

- Gestione clienti e fornitori
- Richieste di pagamento
- Negoziazioni
- Lamentele e scuse

# Obiettivi del corso:

Conoscere i termini specifici per esprimersi in maniera corretta e fluente in lingua inglese attraverso mail e telefono, attivando una comunicazione più efficace in ambito professionale.

# Argomenti trattati:

- Termini e linguaggio del telephoning: vocabolario, cortesia, gestione dei problemi, frasi standard
- Casi comuni: fissare appuntamenti, prendere e lasciare messaggi, affrontare richieste difficili, chiedere assistenza all'operatore.
- Esercitazioni pratiche: role-play al telefono in situazioni reali e allenamento alla comprensione delle diverse inflessioni.
- Concetti fondamentali della comunicazione e-mail: come iniziare e concludere messaggi, esprimere i punti chiave e verificarne la correttezza.
- Situazioni specifiche: gestione clienti e fornitori, richieste di pagamento, negoziazioni, lamentele e scuse.
- Approfondimenti grammaticali: struttura delle frasi, forme verbali, punteggiatura, errori comuni.

---

Il costo del corso, del valore di € 244,00 è totalmente finanziato dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza, previa verifica che l'azienda applichi integralmente i CCNL Terziario, Turismo, Pubblici Esercizi e il Contratto Integrativo provinciale del terziario e sia in regola con i versamenti contributivi da almeno 18 mesi, riferiti a lavoratori full-time o part-time di almeno 20 ore settimanali.

Al fine di garantire l'accesso ai corsi alla pluralità dei lavoratori, le aziende con un numero di dipendenti da 1 a 10 potranno beneficiare di un numero di corsi annui non superiore a 3.

L'eventuale rinuncia al corso entro 5 giorni dall'avvio o a corso iniziato **senza giustificato motivo** potrà comportare l'esclusione del partecipante da future opportunità formative finanziate dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo.

# Destinatari:

Tutti coloro che in ambito professionale necessitano di comunicare al meglio in lingua inglese utilizzando mail e telefono.