

## TELEPHONING IN ENGLISH

**DURATA CORSO:** 20 ore

**AMBITO:** C. QCER - Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (compreso madrelingua)

**CODICE COMPETENZA:** C.5 Produzione orale

### DESCRIZIONE DEL CORSO

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

- Dipendenti dell'area commerciale
- Dipendenti dell'area marketing
- Dipendenti dell'area logistica
- Dipendenti dell'area assistenza tecnica

In linea generale il corso si rivolge a tutti coloro che gestiscono quotidianamente telefonate di natura professionale che coinvolgano parlanti nativi e di lingua 2. Il percorso formativo consentirà al personale aziendale di approcciarsi alla lingua inglese in modo più sicuro e accurato al fine di poter interagire telefonicamente in ambito professionale con colleghi, fornitori e clienti svolgendo le principali attività legate al proprio profilo personale.

### **MODALITA' DI SVOLGIMENTO**

La formazione verrà erogata in modalità “aula corsi interna” con esercitazioni, studi di casi e simulazioni.

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. Qualora il corso venisse realizzato 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.

Verrà inoltre effettuato uno screening partecipanti lato mansione e area di provenienza per creare gruppi classi omogenei sia lato livello linguistico che figure coinvolte.

### **COMPETENZE IN USCITA**

Verrà svolta una prova pratica finale con simulazione di una conversazione telefonica ed un'attività di ascolto e comprensione.