



MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL  
DE EMPLEO

# **PROGRAMA DE CURSO DE FORMACION PROFESIONAL OCUPACIONAL**

## **ALEMAN: ATENCION AL PUBLICO**

## DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **FAMILIA PROFESIONAL:** ADMINISTRACION Y OFICINAS  
**ÁREA PROFESIONAL:** INFORMACION-COMUNICACION

2. **DENOMINACIÓN DEL CURSO:** ALEMAN: ATENCION AL PUBLICO

3. **CÓDIGO:** AOIC03

4. **CURSO:** ESPECIFICO

5. **OBJETIVO GENERAL:**

Resolver de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua alemana, desarrollando los procesos de comprensión oral y escrita, y expresión oral generados por esa actividad.

6. **REQUISITOS DEL PROFESORADO:**

**6.1. Nivel académico**

Profesorado español: Titulación de grado superior o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso, y Diploma Superior del Goethe Institut o similar.

Profesorado germanófono: Titulación universitaria de su país de origen o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso.

**6.2. Experiencia profesional**

Sin experiencia específica ajena a la docente.

**6.3. Nivel pedagógico**

Formación metodológica o experiencia docente.

7. **REQUISITOS DE ACCESO DEL ALUMNO:**

**7.1. Nivel académico o de conocimientos generales**

Graduado Escolar

**7.2. Nivel profesional o técnico**

Se requiere experiencia profesional como Secretario/a o Telefonista/Recepcionista de Oficina, y/o haber superado el curso de ocupación de alguna de las dos ocupaciones citadas.

**7.3. Condiciones físicas**

Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo de la profesión.

**8. NÚMERO DE ALUMNOS:**

15 Alumnos

**9. RELACIÓN SECUENCIAL DE MÓDULOS FORMATIVOS:**

Francés: Atención al Público

**10. DURACIÓN:**

Prácticas.....	125
Conocimientos profesionales .....	65
Evaluaciones .....	10
Total.....	200 horas

**11. INSTALACIONES:**

**11.1. Aula de clases teóricas**

- Superficie: el aula deberá tener una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup> para grupos de 15 alumnos (2 m<sup>2</sup> por alumno).
- Mobiliario: el aula estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares necesarios.

**11.2. Instalaciones para prácticas**

- El aula de clases teóricas se utilizará en la realización de algunas prácticas.
- Laboratorio de idiomas:
- Superficie: 30 m<sup>2</sup>
- Iluminación: uniforme de 250 a 350 lux

- Ventilación: natural, 4 renovaciones/hora
- Mobiliario: 15 mesas y 15 sillas móviles e independientes.
- El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

### **11.3. Otras instalaciones:**

- Un espacio mínimo de 50 m<sup>2</sup> para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación.
- Una secretaría.
- Aseos y servicios higiénicosanitarios en número adecuado a la capacidad del centro.

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad exigidas por la legislación vigente y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

## **12. EQUIPO Y MATERIAL:**

### **12.1. Equipo**

- Equipamiento de laboratorio de idiomas con todos los elementos necesarios para la correcta impartición.
- Dotación audiovisual:
  - 1 equipo de video
  - 1 cámara de video
  - 1 magnetofón con micro

### **12.2. Herramientas y utillaje**

Herramientas y utillaje necesarios, y en cantidad suficiente, para la realización de las prácticas por los alumnos de forma simultánea.

### **12.3. Material de consumo**

Materiales en cantidad y calidad suficiente para el correcto seguimiento del curso y la realización de las prácticas.

### **12.4. Material didáctico**

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso.

### **12.5. Elementos de protección**

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de seguridad e higiene en el trabajo y se observarán las norma legales al respecto.

## **13. INCLUSIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS:**

Se incluirán medios y/o técnicas pedagógicas avanzadas en el ámbito objeto del curso.

## DATOS ESPECIFICOS DEL CURSO

**14.- DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:**

ALEMAN: ATENCION AL PUBLICO

**15.- OBJETIVO DEL MÓDULO:**

Desarrollar de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua alemana.

**16.- DURACIÓN DEL MÓDULO:**

200 horas.

**17.- CONTENIDOS FORMATIVOS DEL MÓDULO:**

**A) Prácticas**

En diversas situaciones simuladas de atención al público cara a cara en idioma alemán, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para

- Recibir y acoger al cliente
- Identificar su necesidad o interés de contacto
- Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando retrasos y ofreciendo alternativas de contacto; transmitiendo mensajes recibidos previamente

En diversas situaciones simuladas de atención al público telefónicamente en idioma alemán, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para

- Atender telefónicamente la llamada
- Identificar su necesidad o interés de contacto
- Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando ausencias o imposibilidades de contacto en ese momento y ofreciendo alternativas; transmitiendo mensajes recibidos previamente

Dados diferentes fax recepcionados en alemán:

- Leerlo
- Identificar remitente y destinatario
- Traducir/identificar su mensaje
- Canalizarlo internamente de la forma adecuada

Dados distintos documentos en alemán -folletos, catálogos, u otros-:

- Leerlos
- Identificar sus características básicas
- Traducirlos y resumir su mensaje

En un supuesto de llamada telefónica recibida:

- Identificar el mensaje recibido
- Anotarlo para su posterior transmisión interna

En un supuesto de contacto directo:

- Identificar la consulta planteada
- Transmitir la información identificativa de la empresa (nombre, dirección, teléfono, otras referencias)
- Presentar la actividad/productos y servicios básicos de la empresa

- Ofrecer folletos o catálogos informativos, especificando el contenido de los mismos
- En un supuesto de contacto telefónico:
- Informar del calendario laboral de la actividad (periodos vacacionales u otros)
  - Informar del horario laboral de la actividad
- A partir de unos mensajes e informaciones dadas:
- Comunicarlas a través de los servicios de megafonía en alemán

## B) Contenidos teóricos

### Morfología

- Artículos definidos e indefinidos; sus declinaciones (nominativo, acusativo, dativo, genitivo)
- Nombres: género (femenino, masculino, neutro), formas del plural (regulares e irregulares)
- Artículo:
  - . posesivo
  - . demostrativo
  - . negativo y las declinaciones
- Pronombres (declinaciones):
  - . personales
  - . posesivos
  - . demostrativos
  - . indefinidos
  - . interrogativos
  - . relativos
  - . reflexivos
- Adjetivo declinaciones, comparativo, superlativo
- El verbo:
  - . verbos con cambio de vocal
  - . verbos separables
  - . verbos irregulares
  - . verbos auxiliares haben y sein
  - . verbos modales
  - . verbos con preposiciones
  - . verbos con dativo
  - . verbos reflexivos
  - . infinitivo con y sin \[zu\]
  - . participio II
  - . tiempos (verbos regulares o irregulares):
    - . presente
    - . perfekt
    - . pretérito
    - . imperativo: imperativo de cortesía (konjunktiv): würden sie bitte ..., könnten sie bitte ...
- Adverbios
- Preposiciones (p.+dativo; p.+acusativo; p.+genitivo; p.+dativo o acusativo)
- Conjunciones coordinativas y subordinativas

### Sintaxis

- Oración principal
- Oraciones subordinadas:
  - . causales
  - . condicionales
  - . indirectas
  - . finales
  - . relativas
  - . concesivas
  - . consecutiva
- La interrogación:

- . interrogación si/no y respuestas afirmativas a pregunta negativa con \[doch\]
- . interrogación con pronombre interrogativo
- . oración principal como interrogación
- Voz pasiva y formas impersonales
- Frases con verbos modales
- Frases negativas
- Expresión Oral
- Fonética
- Uso preferente del perfekt en el idioma hablado
- Uso de partículas modales: ja, eigentlich, einfach, doch, überhaupt, ...
- Uso frecuente de \[bitte\] y \[danke\] (gracias y por favor)
- Expresiones y Léxico Relacionados con la Atención al Público
- Números cardinales, ordinales; numerales partitivos, multiplicativos; fechas, horas, días, meses; precios, medidas
- Bienvenida y despedida
- Cortesía y agradecimiento
- Informar, proponer
- Duda
- Disculpa
- Expresiones idiomáticas en general
- Giros comerciales:
  - . ofertas-pedido
  - . condiciones de venta
  - . plazos, pago
  - . reclamaciones
  - . transporte, embalaje
  - . informaciones de producto

### **C) Contenidos relacionados con la profesionalidad**

- Sentido de la practicidad y simplicidad en la expresión para reducir a frases sencillas, mensajes complejos.
- Imaginación y creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.
- Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.
- Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.
- Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.
- Tendencia a contrastar el funcionamiento de las distintas lenguas habladas/estudiadas como medio para un aprendizaje eficaz.