



## **YOU ARE VERY WELCOME!**

### **L'inglese per addetti al turismo e alla vendita**

**6 novembre – 6 dicembre 2017**

**BIBLIOTECA CIVICA F. CAMONA di Gravellona Toce (VB)**

#### **CONTENUTI e PROGRAMMA**

##### **CONTENUTI**

Oggi una vocazione turistica rende indispensabile la conoscenza della lingua inglese. Questo corso è mirato a chi ha un livello elementare/basso di lingua inglese, anche solo una lieve "infarinatura", ma vuole sviluppare le proprie capacità di conversazione di base e di ascolto in un contesto di servizio ed assistenza al cliente straniero durante la visita in negozio, al bar, in Bed and Breakfast o semplicemente per mettersi al servizio del turista incontrato in giro per la città.

La capacità di interagire con efficacia dipende da diversi fattori:

- l'abilità di distinguere le diverse provenienze per riuscire a rispondere in modo adeguato;
- un lessico sufficientemente ampio per gestire le richieste ed esigenze;
- un bagaglio di frasi fatte e nozioni di elementi di grammatica di base per poter interagire con chiarezza;
- una buona conoscenza delle tecniche di comunicazione verbale e non-verbale;
- un'ottima conoscenza delle abitudini, dei servizi e degli orari della propria città;
- l'abilità di 'mettersi nei panni' dei potenziali clienti per affinare la propria attitudine ad accogliere in maniera positiva.

Evitando inutili tecnicismi, il corso si concentrerà in particolar modo su attività di conversazione e di simulazione di ruolo atte ad aumentare la sicurezza nella lingua parlata e a fissare il lessico utile.



**SEDE DEL CORSO:** Biblioteca civica F. Camona, Gravellona Toce (VB), Corso Roma 15

**DURATA:** 20 ore suddivise in 10 interventi di 2 ore ciascuno

**MAX PARTECIPANTI:** 15

**QUOTA e TERMINE di ISCRIZIONE**

**Il termine della presentazione delle domande di iscrizione è venerdì 3 novembre 2017 entro le ore 12.00. L'ordine di iscrizione determina l'ordine di ammissione.**

***Politica di rimborso: per non attivazione corso o cancellazioni entro il 31.10.2017 restituzione 100%; in altri casi nessuna restituzione.***

Quota iscrizione ordinaria: euro 240,00<sup>(\*)</sup>

**Quota iscrizione ridotta ARS.UNI.VCO<sup>(\*\*)</sup>: euro 200,00<sup>(\*)</sup>**

**(\*) Fuori campo IVA ex art. 19 – ter D.P.R. n. 633/1972 in quanto attività di formazione il corso rientra tra i costi deducibili nella misura del 50% per i redditi dei liberi professionisti (art. 53 e 54 del D.P.R. 22.12.1986 n. 817 e succ. modif.**

**(\*\*) possono usufruire della quota RIDOTTA:**

- **amministratori, dipendenti e collaboratori di Enti Associati e Convenzionati ad ARS.UNI.VCO**
- **iscritti a corsi di laurea universitari di I, II e III livello e master di ogni livello**
- **soggetti SOSTENITORI e iscritti a corsi dell'Associazione ARS.UNI.VCO**
- **disoccupati (allegare autocertificazione)**



## PROGRAMMA

### Lesson One – Monday 6<sup>th</sup> November 2017

**THEME: Hello and welcome! It's a nice day, isn't it?**

Meeting and greeting . Introducing yourself and your activity/ role. Asking the clients about themselves. The time and the weather : *presentare se stesso e la propria attività; il tempo cronologico e atmosferico; interagire con il cliente.*

### Lesson Two – Wednesday 8<sup>nd</sup> November 2017

**THEME: What we sell; what we have; what can we do for you?**

Describing your products or structure : what you have, what is available, numbers, colours, size, flavours; a/an/some, price, discount: *orientare e informare il cliente, numeri, gusti, taglia, articoli, prezzo, sconti*

### Lesson Three – Monday 13<sup>th</sup> November 2017

**THEME: Can I help you? Can I have?**

Selling and buying from start to finish; opening and closing times, arriving, departing; requests, solution. *vendere e comprare dall'inizio alla fine; ,orari di apertura e chiusura, arrivare e partire, rispondere a richieste, delineare soluzioni*

### Lesson Four – Wednesday 15<sup>th</sup> November 2017

**THEME: Do you like it here? Where are you from? Oh, I'm sorry....**

Making small talk; daily life; your town and country; handling complaints, apologising *parlare del più e del meno; vita quotidiana, La tua città e la tua nazione, gestire reclami; scusarsi*

### Lesson Five – Monday 20<sup>th</sup> November 2017

**THEME: Orders, Money, bills and receipts, tax-free documents**

Payment, cash, credit cards, explaining bills, giving receipts and change: *ordinazione, metodi di pagamento, contanti, carta di credito, documentazione tax-free, ricevute, resto*

### Lesson Six – Wednesday 22<sup>th</sup> November 2017

**THEME: Directions, Instructions, descriptions, booking services**

Explaining how things work, imperatives, advice, comparisons, saying where things are: *come funziona? Dimostrare, confrontare, consigliare; dare direzioni e istruzioni, prenotare servizi e fissare appuntamenti*

### Lesson Seven – Monday 27<sup>th</sup> November 2017

**THEME: A Department Store (Clothing, accessories, household, emergency and safety)**

Conversations and vocabulary, notices and signs, *Il grande magazzino: conversazioni e vocaboli, abbigliamento, accessori e casalinghi; avvisi e segnali, gestire le emergenze e la sicurezza*

### Lesson Eight – Wednesday 29<sup>nd</sup> November 2017

**THEME: On the Phone**

Appointments, information, requests, lost property, solving problems *Al telefono: appuntamenti, informazioni, richieste, oggetti smarriti, risolvere problemi*



### **Lesson Nine – Monday 4<sup>th</sup> December 2017**

#### **THEME: Accommodation and tourist services**

Hotels, B&Bs, pools, lidos, museums, transport, sightseeing : *Hotel, B&B; piscine, lido il museo, il trasporto, le attrattive turistiche*

### **Lesson Ten – Wednesday 6<sup>th</sup> December 2017**

#### **THEME: Please come again, See you again**

Saying goodbye, asking for feedback: *salutare, raccogliere commenti e reazioni, scambiare informazioni*

### **ATTESTATO**

**Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione a tutti gli iscritti che avranno frequentato almeno l'80% delle lezioni del corso (ovvero 16 ore su 20 totali).**

### **INFO**

**dott.ssa Federica Fili**

[federica.fili@univco.it](mailto:federica.fili@univco.it) – 0324 482 548

#### **Segreteria ARS.UNI.VCO**

Via Antonio Rosmini 24

28845 – Domodossola (VB)

Tel 0324 482 548

Mail [segreteria@univco.it](mailto:segreteria@univco.it)

Website: [www.univco.it](http://www.univco.it)

---