



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)

REGOLAMENTO DEL CORSO

L'Associazione ARS.UNI.VCO in collaborazione e con il patrocinio del Comune di Gravellona Toce organizza un corso intensivo di lingua inglese per addetti al turismo ed alla vendita, della durata di 20 ore, dal 6 novembre al 6 dicembre 2017 presso la Biblioteca F. Camona di Gravellona Toce.

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), C. 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^(*)

Quota iscrizione ridotta ARS.UNI.VCO^(): euro 200,00^(*)**

() 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)*

DOCENZA

Kate Alison Williamson has a university degree in English language and Literature and many years of professional experience in Italy.

Her mother tongue is English and since arriving in Italy she has been teaching English to students of various levels either on an individual or classroom basis. Her experience includes preparing candidates for the First Certificate (B2) level examination

PROGRAMMA

Lesson One – Monday 6th 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 8nd 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 13th 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 15th 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 20th 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 22th 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 27th 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 29nd 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 4th 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 6th 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).

SEDE

Biblioteca Civica "F. Camona" di Gravellona Toce

Corso Roma 15 – 28883 – Gravellona Toce

Indicazioni per raggiungere la sede (Clicca per visualizzare la sede su [GOOGLE MAPS](#)):



In auto

- Autostrada A 26 uscita Gravellona Toce
- S.S. n. 33 del Sempione
- S.R. 229 del lago d'Orta
- S.S. n. 34 del Lago Maggiore

INFO

dott.ssa Federica Fili

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

Website: www.univco.it
