



Curso Universitario Inglés Telefónico y Online en el Ámbito Laboral

» Modalidad: online

» Duración: 6 semanas

» Titulación: TECH Global University

» Acreditación: 6 ECTS

» Horario: a tu ritmo

» Exámenes: online

Acceso web: www.techtitute.com/escuela-de-idiomas/curso-universitario/ingles-telefonico-online-ambito-laboral

Índice

 $\begin{array}{c|c} 01 & 02 \\ \hline Presentación & Objetivos \\ \hline 03 & 04 & 05 \\ \hline Estructura y contenido & Metodología de estudio & Titulación \\ \hline pág. 12 & pág. 16 & pág. 16 & pág. 26 \end{array}$





tech 06 | Presentación

Ser capaz de mantener conversaciones en inglés es lo que buscan todos los estudiantes cuando comienzan a aprender el idioma, y más cuando lo necesitan para mejorar en su desarrollo profesional. En la mayoría de las ocasiones es más fácil mejorar otras competencias, como la comprensión lectora, antes que la expresión e interacción oral. Por ello, muchos buscan programas específicos con los que mejorar esta destreza y lograr un conocimiento específico de la lengua que puedan utilizar en su práctica habitual. Teniendo en cuenta las dificultades con las que se encuentran los profesionales al intentar mantener conversaciones en inglés, y más cuando no se realizan de manera presencial y se pueden apoyar en el lenguaje no verbal, TECH ha ideado este completísimo programa académico.

De esta manera, este Curso Universitario en Inglés Telefónico y Online en el Ámbito Laboral incluye todos los aspectos relevantes que un estudiante debe conocer en este ámbito para mejorar su expresión oral en el trabajo. Además, con la ventaja de ser elaborado por un equipo de docentes nativos y profesores universitarios con amplia experiencia que conocen a la perfección cuál es la mejor manera de aprender un idioma y, para ello, proponen la realización de múltiples ejercicios prácticos y lecciones interactivas.

Un programa que entiende las necesidades de los alumnos y trabaja el idioma mediante un enfoque práctico, basado en las necesidades de mercado y centrándose en la mejor metodología educativa. Y, además, se ofrece en un formato 100% online, lo que le dará al alumno la oportunidad de gestionar él mismo su tiempo de estudio, pudiendo compaginar esta tarea con el resto de sus obligaciones diarias.

Este Curso Universitario en Inglés Telefónico y Online en el Ámbito Laboral contiene el programa educativo más completo y actualizado. Sus características más destacadas son:

- El desarrollo de casos prácticos presentados por docentes de inglés
- Sus contenidos gráficos, esquemáticos y eminentemente prácticos con los que están concebidos, recogen una información científica y práctica sobre aquellas disciplinas indispensables para el ejercicio profesional
- Los ejercicios prácticos donde realizar el proceso de autoevaluación para mejorar el aprendizaje
- Su especial hincapié en metodologías innovadoras en la enseñanza de idiomas
- Las lecciones teóricas, preguntas al experto, foros de discusión de temas controvertidos y trabajos de reflexión individual
- La disponibilidad de acceso a los contenidos desde cualquier dispositivo fijo o portátil con conexión a internet



Atender reclamaciones de los clientes es una tarea fundamental de numerosos puestos de trabajo. Con este programa podrás mejorar tu nivel de inglés para que puedas realizar este tipo de gestiones por teléfono o de manera online"



Gracias a este programa, podrás desarrollar las habilidades específicas que te permitan mantener conversaciones sencillas en inglés"

Incluye en su cuadro docente a profesores de inglés nativos que vierten en este programa la experiencia de su trabajo, además de reconocidos especialistas de sociedades de referencia y universidades de prestigio.

Su contenido multimedia, elaborado con la última tecnología educativa, permitirá al profesional un aprendizaje situado y contextual, es decir, un entorno simulado que proporcionará un estudio inmersivo programado para entrenarse ante situaciones reales.

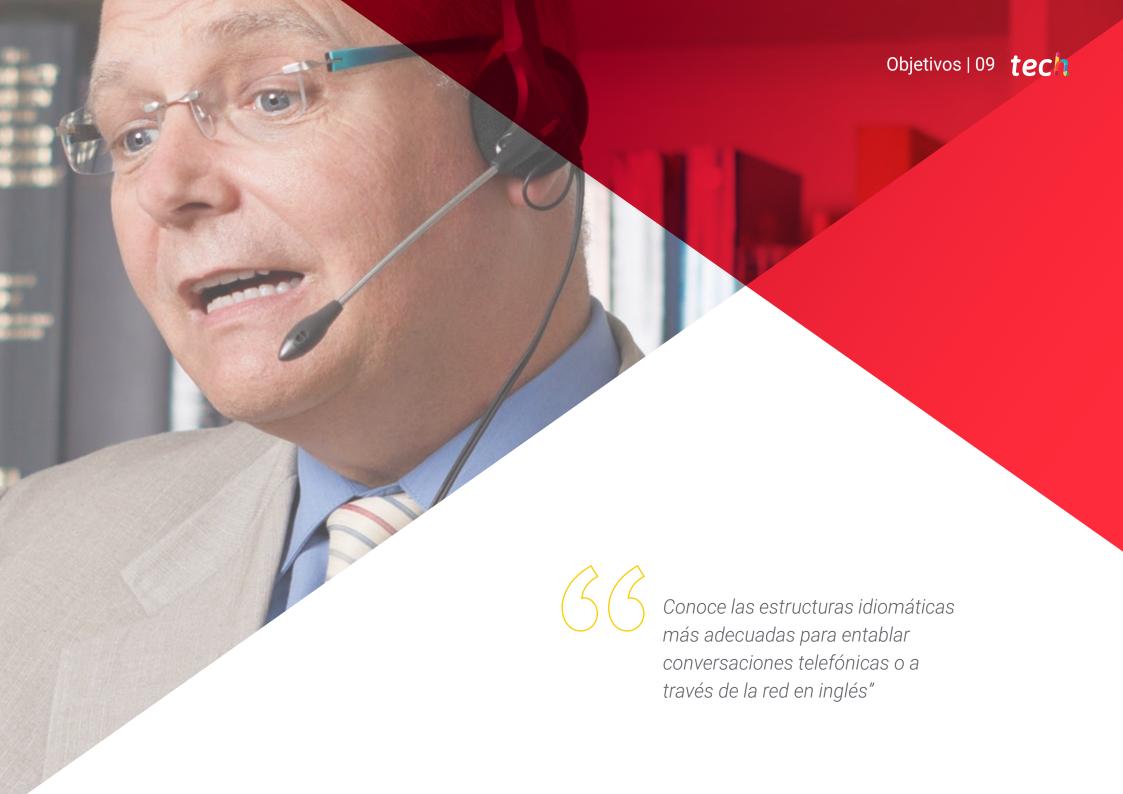
El diseño de este programa se centra en el Aprendizaje Basado en Problemas, mediante el cual el alumno deberá tratar de resolver las distintas situaciones de práctica profesional que se le planteen a lo largo del programa académico. Para ello, contará con la ayuda de un novedoso sistema de vídeo interactivo realizado por reconocidos expertos.

Inscríbete en este Curso Universitario y accede a multitud de recursos teórico-prácticos para mejorar tu inglés conversacional.

Un equipo de docentes nativos te enseñará las claves para manejarte con éxito en tus conversaciones laborales en inglés.







tech 10 | Objetivos



Objetivos generales

- Resolver tareas comunicativas, básicas y simples, para cumplir las funciones de estas, tanto en un entorno laboral como en situaciones cotidianas
- Interactuar y expresarse en situaciones de forma independiente y adecuada, teniendo un registro estándar en la comunicación oral y escrita
- Definir los aspectos sociales más relevantes de las situaciones de la vida cotidiana, y reconocer las formas más usuales de relación social
- Utilizar los recursos lingüísticos necesarios para desenvolverse en situaciones de comunicación, en el ámbito laboral
- Desarrollar recursos y herramientas que le permitan evaluar y mejorar su propio aprendizaje y su uso de la lengua
- Ser capaz de comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar, si tratan sobre cuestiones que le son conocidas, ya sea en situaciones de trabajo, o personales
- Saber desenvolverse en la mayor parte de las situaciones que pueden surgir en el trabajo, donde se utiliza la lengua inglesa como lengua franca
- Ser capaz de producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares en el trabajo o en los que tiene un interés personal
- Poder describir experiencias laborales, acontecimientos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes de trabajo







Objetivos específicos

- Ser capaz de relacionarse formalmente en varios contextos laborales tanto en contacto directo como telefónico o por redes sociales
- Ser capaz de adaptarse a los cambios del registro lingüístico
- Disponer de algunos recursos lingüísticos básicos que le permitan reaccionar y gestionar quejas de forma eficiente
- Utilizar una serie de conectores básicos que le permitan establecer relaciones coherentes entre ideas
- Mostrar un buen control de algunas estructuras idiomáticas acorde al contexto comunicativo



Al hablar por teléfono en inglés es preciso elaborar discursos coherentes que se entiendan fácilmente. Este Curso Universitario te dará las claves para mejorar tus habilidades en este campo"

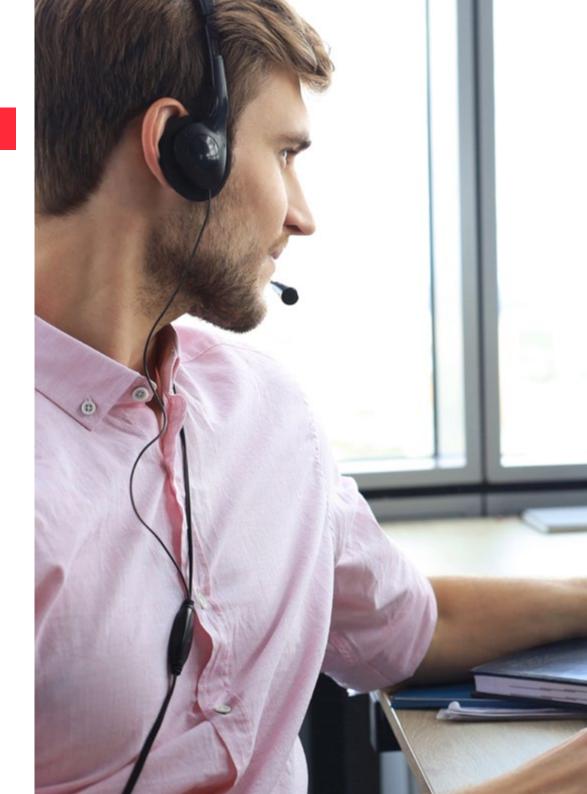




tech 14 | Estructura y contenido

Módulo 1. La formalidad y formas de expresión en persona, al teléfono y online

- 1.1. Diferencias de registro en un contacto directo sencillo
- 1.2. Diferencias de registro en un contacto telefónico
- 1.3. Vocabulario simple al teléfono
- 1.4. Phrasal verbs al teléfono
- 1.5. Diferencias de registro en un contacto online sencillo
- 1.6. Vocabulario en el contacto online sencillo
- 1.7. Phrasal verbs online
- 1.8. Contestar a reclamaciones sencillas en contacto directo
- 1.9. Contestar a reclamaciones sencillas en contacto telefónico
- 1.10. Contestar a reclamaciones sencillas en contacto online



Estructura y contenido | 15 tech





Un recorrido académico de primer nivel para mejorar tus competencias comunicativas orales en inglés"





El alumno: la prioridad de todos los programas de TECH

En la metodología de estudios de TECH el alumno es el protagonista absoluto. Las herramientas pedagógicas de cada programa han sido seleccionadas teniendo en cuenta las demandas de tiempo, disponibilidad y rigor académico que, a día de hoy, no solo exigen los estudiantes sino los puestos más competitivos del mercado.

Con el modelo educativo asincrónico de TECH, es el alumno quien elige el tiempo que destina al estudio, cómo decide establecer sus rutinas y todo ello desde la comodidad del dispositivo electrónico de su preferencia. El alumno no tendrá que asistir a clases en vivo, a las que muchas veces no podrá acudir. Las actividades de aprendizaje las realizará cuando le venga bien. Siempre podrá decidir cuándo y desde dónde estudiar.









Los planes de estudios más exhaustivos a nivel internacional

TECH se caracteriza por ofrecer los itinerarios académicos más completos del entorno universitario. Esta exhaustividad se logra a través de la creación de temarios que no solo abarcan los conocimientos esenciales, sino también las innovaciones más recientes en cada área.

Al estar en constante actualización, estos programas permiten que los estudiantes se mantengan al día con los cambios del mercado y adquieran las habilidades más valoradas por los empleadores. De esta manera, quienes finalizan sus estudios en TECH reciben una preparación integral que les proporciona una ventaja competitiva notable para avanzar en sus carreras.

Y además, podrán hacerlo desde cualquier dispositivo, pc, tableta o smartphone.



El modelo de TECH es asincrónico, de modo que te permite estudiar con tu pc, tableta o tu smartphone donde quieras, cuando quieras y durante el tiempo que quieras"

tech 20 | Metodología de estudio

Case studies o Método del caso

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, su función era también presentarles situaciones complejas reales. Así, podían tomar decisiones y emitir juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Con este modelo de enseñanza es el propio alumno quien va construyendo su competencia profesional a través de estrategias como el *Learning by doing* o el *Design Thinking*, utilizadas por otras instituciones de renombre como Yale o Stanford.

Este método, orientado a la acción, será aplicado a lo largo de todo el itinerario académico que el alumno emprenda junto a TECH. De ese modo se enfrentará a múltiples situaciones reales y deberá integrar conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones. Todo ello con la premisa de responder al cuestionamiento de cómo actuaría al posicionarse frente a eventos específicos de complejidad en su labor cotidiana.



Método Relearning

En TECH los case studies son potenciados con el mejor método de enseñanza 100% online: el Relearning.

Este método rompe con las técnicas tradicionales de enseñanza para poner al alumno en el centro de la ecuación, proveyéndole del mejor contenido en diferentes formatos. De esta forma, consigue repasar y reiterar los conceptos clave de cada materia y aprender a aplicarlos en un entorno real.

En esta misma línea, y de acuerdo a múltiples investigaciones científicas, la reiteración es la mejor manera de aprender. Por eso, TECH ofrece entre 8 y 16 repeticiones de cada concepto clave dentro de una misma lección, presentada de una manera diferente, con el objetivo de asegurar que el conocimiento sea completamente afianzado durante el proceso de estudio.

El Relearning te permitirá aprender con menos esfuerzo y más rendimiento, implicándote más en tu especialización, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.



tech 22 | Metodología de estudio

Un Campus Virtual 100% online con los mejores recursos didácticos

Para aplicar su metodología de forma eficaz, TECH se centra en proveer a los egresados de materiales didácticos en diferentes formatos: textos, vídeos interactivos, ilustraciones y mapas de conocimiento, entre otros. Todos ellos, diseñados por profesores cualificados que centran el trabajo en combinar casos reales con la resolución de situaciones complejas mediante simulación, el estudio de contextos aplicados a cada carrera profesional y el aprendizaje basado en la reiteración, a través de audios, presentaciones, animaciones, imágenes, etc.

Y es que las últimas evidencias científicas en el ámbito de las Neurociencias apuntan a la importancia de tener en cuenta el lugar y el contexto donde se accede a los contenidos antes de iniciar un nuevo aprendizaje. Poder ajustar esas variables de una manera personalizada favorece que las personas puedan recordar y almacenar en el hipocampo los conocimientos para retenerlos a largo plazo. Se trata de un modelo denominado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que es aplicado de manera consciente en esta titulación universitaria.

Por otro lado, también en aras de favorecer al máximo el contacto mentoralumno, se proporciona un amplio abanico de posibilidades de comunicación, tanto en tiempo real como en diferido (mensajería interna, foros de discusión, servicio de atención telefónica, email de contacto con secretaría técnica, chat y videoconferencia).

Asimismo, este completísimo Campus Virtual permitirá que el alumnado de TECH organice sus horarios de estudio de acuerdo con su disponibilidad personal o sus obligaciones laborales. De esa manera tendrá un control global de los contenidos académicos y sus herramientas didácticas, puestas en función de su acelerada actualización profesional.



La modalidad de estudios online de este programa te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje, adaptándolo a tus horarios"

La eficacia del método se justifica con cuatro logros fundamentales:

- 1. Los alumnos que siguen este método no solo consiguen la asimilación de conceptos, sino un desarrollo de su capacidad mental, mediante ejercicios de evaluación de situaciones reales y aplicación de conocimientos.
- 2. El aprendizaje se concreta de una manera sólida en capacidades prácticas que permiten al alumno una mejor integración en el mundo real.
- 3. Se consigue una asimilación más sencilla y eficiente de las ideas y conceptos, gracias al planteamiento de situaciones que han surgido de la realidad.
- 4. La sensación de eficiencia del esfuerzo invertido se convierte en un estímulo muy importante para el alumnado, que se traduce en un interés mayor en los aprendizajes y un incremento del tiempo dedicado a trabajar en el curso.

Metodología de estudio | 23 tech

La metodología universitaria mejor valorada por sus alumnos

Los resultados de este innovador modelo académico son constatables en los niveles de satisfacción global de los egresados de TECH.

La valoración de los estudiantes sobre la calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso y sus objetivos es excelente. No en valde, la institución se convirtió en la universidad mejor valorada por sus alumnos según el índice global score, obteniendo un 4,9 de 5.

Accede a los contenidos de estudio desde cualquier dispositivo con conexión a Internet (ordenador, tablet, smartphone) gracias a que TECH está al día de la vanguardia tecnológica y pedagógica.

Podrás aprender con las ventajas del acceso a entornos simulados de aprendizaje y el planteamiento de aprendizaje por observación, esto es, Learning from an expert.

tech 24 | Metodología de estudio

Así, en este programa estarán disponibles los mejores materiales educativos, preparados a conciencia:



Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.



Prácticas de habilidades y competencias

Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



Resúmenes interactivos

Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

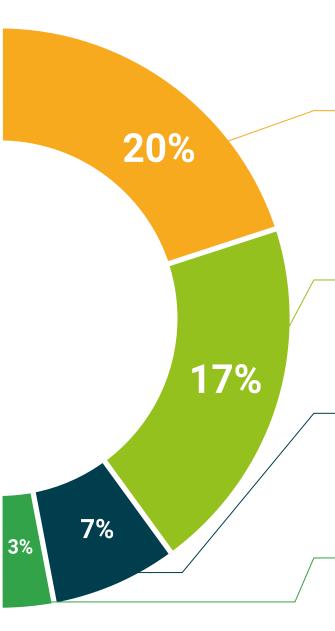
Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".





Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... En nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.



Case Studies

Completarás una selección de los mejores case studies de la materia.

Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.



Testing & Retesting

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.



Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos. El denominado *Learning from an expert* afianza el conocimiento y el recuerdo,

y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.



Guías rápidas de actuación

TECH ofrece los contenidos más relevantes del curso en forma de fichas o guías rápidas de actuación. Una manera sintética, práctica y eficaz de ayudar al estudiante a progresar en su aprendizaje.







tech 28 | Titulación

Este programa te permitirá obtener el título propio de **Curso Universitario en Inglés Telefónico y Online en el Ámbito Laboral** avalado por **TECH Global University**, la mayor Universidad digital del mundo.

TECH Global University, es una Universidad Oficial Europea reconocida públicamente por el Gobierno de Andorra (*boletín oficial*). Andorra forma parte del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) desde 2003. El EEES es una iniciativa promovida por la Unión Europea que tiene como objetivo organizar el marco formativo internacional y armonizar los sistemas de educación superior de los países miembros de este espacio. El proyecto promueve unos valores comunes, la implementación de herramientas conjuntas y fortaleciendo sus mecanismos de garantía de calidad para potenciar la colaboración y movilidad entre estudiantes, investigadores y académicos.

Este título propio de **TECH Global University**, es un programa europeo de formación continua y actualización profesional que garantiza la adquisición de las competencias en su área de conocimiento, confiriendo un alto valor curricular al estudiante que supere el programa.

Título: Curso Universitario en Inglés Telefónico y Online en el Ámbito Laboral

Modalidad: online

Duración: 6 semanas

Acreditación: 6 ECTS



Curso Universitario en Inglés Telefónico y Online en el Ámbito Laboral

Se trata de un título propio de 180 horas de duración equivalente a 6 ECTS, con fecha de inicio dd/mm/aaaa y fecha de finalización dd/mm/aaaa.

TECH Global University es una universidad reconocida oficialmente por el Gobierno de Andorra el 31 de enero de 2024, que pertenece al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

En Andorra la Vella, a 28 de febrero de 2024



^{*}Apostilla de La Haya. En caso de que el alumno solicite que su título en papel recabe la Apostilla de La Haya, TECH Global University realizará las gestiones oportunas para su obtención, con un coste adicional.

tech global university

Curso Universitario Inglés Telefónico y Online en el Ámbito Laboral

- » Modalidad: online
- » Duración: 6 semanas
- » Titulación: TECH Global University
- » Acreditación: 6 ECTS
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

