



# Inglés Profesional para Servicios de Restauración

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- Comprender información oral sencilla en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, con el objeto de atender las peticiones de los clientes.
- Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.
- Producir mensajes orales sencillos en inglés en situaciones habituales de la actividad de restauración, con el objeto de mejorar la prestación del servicio y materializar las ventas.
- Producir o cumplimentar en inglés documentos escritos breves y sencillos, necesarios para la comercialización de la oferta y la gestión de las actividades de restauración.
- Comunicarse oralmente con uno o varios clientes en inglés, manteniendo conversaciones sencillas, para mejorar el servicio ofrecido.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN GASTRONÓMICA Y DOCUMENTAL EN INGLÉS.

Interpretación y traducción de menús, cartas y recetas.

Elaboración de listas distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.

Confección de horarios del establecimiento.

Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.

Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica, bebidas y precios de las mismas.

Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.

Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para las comandas, indicaciones y horarios.

Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración y de aplicación informática.



## UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.

Terminología específica en las relaciones con los clientes.

Presentación personal (dar información de uno mismo).

Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida.

Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.

Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas.

Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.

Atención de demandas de información variada sobre el entorno.

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA DE LA TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA DEL RESTAURANTE.

Manejo de la terminología de las principales bebidas en inglés.

Uso y manejo de las expresiones más frecuentes en restauración.

Conocimiento y utilización de las principales bebidas en inglés.

Elaboración de listados y diálogos sobre los principales pescados, mariscos y carnes en inglés.

Conocimiento y utilización de las principales verduras, legumbres y frutas en inglés.

Elaboración de listados y diálogos en inglés de las especias y frutos secos principales.

Elaboración de listados y diálogos en inglés con los elementos del menaje y utensilios de restauración.

Interpretación de las medidas y pesos en inglés.

Elaboración y uso en diálogos en inglés de los profesionales que integran la rama y sus departamentos.