

Comunicar em Inglês	Língua Inglesa - Atendimento			Aulas previstas: 50h (67 TL)			
Temas/ Conteúdos	Objetivos/Competências	Uso da Língua Inglesa		Atividades	Recursos	Avaliação	N.º de aulas
		TOPIC AREA	Gramática				
<p><b>Identificação e caracterização pessoal</b></p> <p><b>Locais profissionais</b></p> <p><b>A língua inglesa no mundo profissional</b></p> <p>.diálogos</p> <p>.apoio ao cliente</p> <p>correspondência</p> <p>reclamações</p>	<p><b>No final da unidade os alunos deverão estar aptos a:</b></p> <p>Aplicar vocabulário específico da língua inglesa, na comunicação verbal com clientes estrangeiros, no processo de atendimento.</p>	<p>Linguagem específica aplicada às diferentes fases do atendimento, nas vertentes orais e escritas</p> <p><b>Customer Service –</b> Serviço ao cliente</p> <p><b>At the hotel</b> Vocabulário específico da área de hotelaria</p> <p><b>Dealing with a dissatisfied guest</b> Saber lidar com reclamações</p>	<p>Pronomes pessoais e possessivos</p> <p>Pronomes interrogativos</p> <p><b>Tempos verbais:</b></p> <p>. presente simples</p> <p>. presente progressivo</p> <p>. passado simples</p> <p>. presente perfeito</p> <p>Verbos modais</p> <p>Concordância entre sujeito e verbo</p> <p>Preposições</p>	<p>- Audição e leitura de textos diversificados.</p> <p>- Fazer e responder a perguntas</p> <p>- Visionamento de filmes</p> <p>- Role playing</p> <p>-</p>	<p><b>Pc/Internet</b></p> <p><b>Escola Virtual</b></p> <p>fichas</p> <p><b>Quadro</b></p>	<p><b>Observação Direta</b></p> <p>Avaliação escrita</p> <p>Avaliação Oral</p>	67