

AL COMERÇ, ATENCIÓ AL CLIENT EN CATALÀ

Oferta educativa en línia

S'ofereixen **dos tallers en línia** per fomentar la llengua catalana com a llengua d'oportunitats i de dret social, promoure'n l'aprenentatge i l'ús, especialment en el món laboral, i afavorir que tothom pugui exercir el dret a utilitzar el català en qualsevol situació.

Destinataris

El tallers s'adreçen a població de 16 anys o més, amb coneixements nuls o escassos de català oral, que vulgui adquirir les competències bàsiques per poder atendre oralment els clients en català. Tindran prioritat les persones que ja treballen de cara al públic en un establiment comercial.

Objectius

- Aprendre el vocabulari i la fraseologia habituals per poder atendre en català el client oralment i resoldre les necessitats quotidianes del lloc de feina.
- Facilitar eines perquè l'aprenent tenguí a l'abast models orals de comunicació amb el client, perquè pugui comunicar-s'hi en català bàsic, a fi d'atendre'l en aquesta llengua.
- Entendre, llegir i escriure anuncis breus, i també notes, avisos i cartells curts i senzills, relacionats amb la feina de cada aprenent.

Continguts

Les estructures lingüístiques i el lèxic necessaris per:

- Saludar i respondre a una salutació, i acomiadar-se.
- Presentar-se i identificar-se (dir l'ofici, càrrec, etc., que s'exerceix).
- Agrair i respondre a un agraïment.
- Disculpar-se.
- Respondre telefònicament els clients.
- Demanar que es repeteixi o s'aclareixi el que s'ha dit.
- Demanar i dir com es lletreja una paraula.
- Demanar i donar informació concreta (descripció) sobre els objectes de l'entorn i dels productes que es venen.
- Demanar i donar la informació necessària per vendre un producte (qualitat, quantitat i mesura, preu, etc.).
- Demanar i donar informació concreta sobre llocs.
- Demanar i donar informació temporal (hores, dies, mesos).
- Llegir i escriure anuncis breus relacionats amb les feines que fan.

Metodologia

Partint d'una valoració individualitzada dels participants, s'aplicarà a les sessions una metodologia pràctica i s'afavoriran el treball en equip i l'autoaprenentatge. Es posaran a l'abast els recursos necessaris per assolir els objectius del taller.

Avaluació

Es mesurarà l'assoliment dels objectius plantejats.

Els aprenents hauran de representar oralment alguna de les situacions més habituals que viuen diàriament a la feina i escriure algun text senzill i necessari dins el seu àmbit laboral, i es farà una avaluació contínua a partir del seguiment de les sessions.

Personal docent

Maria Pia Verger, llicenciada en Filologia, amb molts d'anys d'experiència ensenyant català oral a adults, i impartint i organitzant cursos diversos de català inicial i tallers de lectura i escriptura.

Durada

Cada taller té una durada de 24 hores, distribuïdes en dues sessions setmanals d'una hora i mitja.

Dates

Els tallers es duran a terme durant els mesos de maig i juny de 2022.

maig						
dl	dt	dc	dj	dv	ds	dg
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

juny						
dl	dt	dc	dj	dv	ds	dg
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Horaris

Taller 1: Al comerç, atenció al client en català (matí): dimarts i dijous, de 10.00 h a 11.30 h

Taller 2: Al comerç, atenció al client en català (horabaixa): dimarts i dijous, de 18.30 h a 20.00 h

Inscripció

El tallers són **gratuïts**.

El termini d'inscripció als tallers és des de l'11 fins al 20 d'abril.

Una mateixa persona només es pot inscriure a un dels tallers.

Places

El nombre de places dels tallers és limitat. Tindran prioritat els treballadors en actiu i les places s'atorgaran per ordre d'inscripció.

Admesos i exclosos

Una setmana abans de l'inici dels tallers, per correu electrònic, es comunicarà a les persones inscrites als tallers si hi estan admeses.

Si queden persones excloses dels tallers, formaran part d'una llista d'espera.

Podran optar a una plaça si hi ha baixes abans de l'inici dels tallers o renúncies durant les tres primeres sessions.

Si en iniciar-se el taller, es detecta que una persona no s'ajusta al perfil de destinataris esmentat anteriorment, haurà de renunciar a la plaça.

Anul·lacions

L'organització es reserva el dret d'anul·lar els tallers, si no hi ha hagut una inscripció mínima d'alumnes. En aquest supòsit, es comunicarà als alumnes que s'hi hagin inscrit.

Baixes i renúncies

Les persones admeses que, per qualsevol causa, no puguin assistir a un taller, ho han de comunicar per correu electrònic (formacio@mallorcactiva.cat), abans de l'inici de l'activitat formativa. Si un cop començat el taller algun alumne vol renunciar-hi, també cal que ho comuniqui per correu electrònic.

Certificats

Els alumnes que hagin assistit com a mínim al 80 % de la durada d'un taller obtindran un certificat d'assistència.

Els alumnes que hagin assistit com a mínim al 80 % de la durada d'un taller, i que, a més, en superin satisfactòriament l'avaluació, obtindran un certificat d'aprofitament.

Les absències superiors als límits fixats (20 %), encara que estiguin justificades, suposen la pèrdua del dret a obtenir el certificat d'assistència i el certificat d'aprofitament. Per tant, no s'admetrà cap justificant d'absència.

L'assistència a aquests tallers no certifica cap nivell de català. No s'atorga cap certificat d'assoliment de coneixements.

Fotografia per al web de Mallorca Activa



Logotip

Perfil

Nom:
Direcció Insular de Política Lingüística

Usuari:
DIPL

Contrasenya:
diPL22