

Corso Universitario

Gestione dei Reclami e delle
Problematiche in Inglese in
Ambito Lavorativo



Corso Universitario

Gestione dei Reclami e delle Problematiche in Inglese in Ambito Lavorativo

- » Modalità: online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a scelta
- » Esami: online

Accesso al sito web: www.techtute.com/it/scuola-di-lingue/corso-universitario/gestione-reclami-problematiche-inglese-ambito-lavorativo

Indice

01

Presentazione

pag. 4

02

Obiettivi

pag. 8

03

Struttura e contenuti

pag. 12

04

Metodologia

pag. 16

05

Titolo

pag. 24


01

Presentazione

Le aziende globalizzate sono in contatto con clienti, fornitori, consulenti e dipendenti di diversi Paesi. È quindi essenziale che i dipendenti abbiano competenze comunicative in inglese come lingua franca, che consentano loro di migliorare nella pratica quotidiana, risolvendo formalità, dubbi, reclami o inconvenienti fondamentali nel loro lavoro. Questo programma offre agli studenti l'opportunità di migliorare le loro competenze linguistiche in questa lingua, dando un impulso alla loro carriera professionale e consentendo loro di accedere a posizioni lavorative di maggior rilievo.



COMPLA



Ur



“

Se lavori in aziende internazionali e devi comunicare in inglese a livello interno, questo è il programma che fa per te. Imparerai la lingua in modo efficace e con i requisiti richiesti dal tuo lavoro”

La globalizzazione dei mercati ha indubbiamente reso essenziale la conoscenza dell'inglese nella società odierna, soprattutto a livello commerciale. La conoscenza dell'inglese è una delle competenze fondamentali richiesta dalla maggior parte delle aziende ai propri dipendenti. Sempre più spesso le aziende entrano in contatto con persone provenienti dall'estero, siano queste parte del loro personale oppure potenziali clienti o fornitori. Spesso è necessario intrattenere conversazioni di persona, al telefono o per iscritto, in un'altra lingua. Per questo motivo, TECH ha deciso di creare questo Corso Universitario in Gestione dei Reclami e delle Problematiche in Inglese in Ambito Lavorativo.

Un programma che comprende le principali tecniche per imparare a contattare i clienti in merito ai loro reclami, ma anche a gestire una comunicazione interdipartimentale che permetta ai dipendenti di tenersi aggiornati sulle principali iniziative dell'azienda o di gestire in modo rapido e sicuro i compiti legati al personale, come congedi medici, dimissioni volontarie o richieste di ferie. Si tratta insomma di un'infinità di azioni quotidiane che possono essere risolte più facilmente se l'interlocutore viene compreso con chiarezza e, per questo, non esiste niente di meglio che migliorare il proprio livello di inglese con questo Corso Universitario.

Uno dei principali vantaggi di questo programma è che viene offerto in un formato 100% online, mediante un campus virtuale in cui gli studenti possono trovare una moltitudine di risorse teoriche e pratiche. In questo modo, lo studente sarà in grado di autogestire facilmente il proprio processo di apprendimento, conciliandolo con il resto delle sue attività quotidiane.

Questo **Corso Universitario in Gestione dei Reclami e delle Problematiche in Inglese in Ambito Lavorativo** possiede il programma didattico più completo e aggiornato. Le caratteristiche principali del corso sono:

- ♦ Lo sviluppo di casi di studio presentati da insegnanti di lingua inglese
- ♦ Contenuti grafici, schematici ed eminentemente pratici che forniscono informazioni scientifiche e pratiche riguardo alle discipline mediche essenziali per l'esercizio professionale
- ♦ Esercizi pratici che offrono un processo di autovalutazione per migliorare l'apprendimento
- ♦ La sua particolare enfasi sulle metodologie innovative nell'insegnamento delle lingue
- ♦ Lezioni teoriche, domande all'esperto e/o al tutore, forum di discussione su questioni controverse e compiti di riflessione individuale
- ♦ La disponibilità di accesso ai contenuti da qualsiasi dispositivo fisso o portatile con una connessione internet



Conoscere l'inglese ti permetterà di accedere a posizioni di maggiore responsabilità in azienda e di comunicare con clienti e fornitori internazionali"

“

Le aziende cercano professionisti in grado di difendersi in inglese e di gestire i reclami dei clienti. Questo programma ti insegnerà tutto ciò che devi sapere per lavorare a contatto con il pubblico"

Il personale docente comprende insegnanti madrelingua inglesi, che apportano l'esperienza del loro lavoro a questo programma, oltre a specialisti riconosciuti provenienti da importanti società e prestigiose università.

I contenuti multimediali, sviluppati in base alle ultime tecnologie educative, forniranno al professionista un apprendimento coinvolgente e localizzato, ovvero inserito in un contesto reale.

La progettazione di questo programma è incentrata sull'Apprendimento Basato su Problemi, mediante il quale lo studente deve cercare di risolvere le diverse situazioni pratiche professionali che si presentano durante il corso. A tale fine, disporrà di un innovativo sistema di video interattivi creati da esperti di riconosciuta fama.

TECH offre agli studenti molteplici risorse didattiche con le quali possono migliorare le loro competenze in inglese.

Migliorare il tuo livello di inglese ti aiuterà a risolvere i problemi dei clienti stranieri.



02

Obiettivi

L'obiettivo principale di questo Corso Universitario di TECH è quello di offrire agli studenti una preparazione avanzata che permetta loro di migliorare il proprio livello di conoscenza della lingua inglese e di acquisire competenze specifiche sulle tematiche relative ai reclami e alla risoluzione dei problemi. Lo studente sarà così in grado di svolgere il proprio lavoro quotidiano in modo più efficiente, raggiungendo i livelli di eccellenza richiesti dalla propria azienda in questo settore.





“

*Parlare l'inglese ti permetterà di essere
fluente in diversi aspetti legati al tuo lavoro"*



Obiettivi generali

- ♦ Risolvere mansioni comunicative semplici e di base per svolgere le proprie funzioni in un ambiente di lavoro e in situazioni quotidiane
- ♦ Interagire ed esprimersi in queste situazioni in modo indipendente e appropriato, impiegando un registro standard nella comunicazione orale e scritta
- ♦ Definire gli aspetti sociali più rilevanti delle situazioni della vita quotidiana e riconoscere le forme più comuni di relazione sociale
- ♦ Utilizzare le risorse linguistiche necessarie per cavarsela in un contesto comunicativo nell'ambiente di lavoro
- ♦ Sviluppare risorse e strumenti che permettano di valutare e migliorare il proprio apprendimento e uso della lingua
- ♦ Essere in grado di comprendere i punti principali di testi chiari in lingua standard purché trattino di argomenti familiari, sia in situazioni lavorative che personali
- ♦ Sapere come affrontare la maggior parte delle situazioni che possono verificarsi sul posto di lavoro dove l'inglese è usato come lingua franca
- ♦ Essere in grado di produrre testi semplici e coerenti su argomenti che si conoscono e legati al lavoro o per i quali si ha un interesse personale
- ♦ Essere in grado di descrivere esperienze lavorative, eventi, desideri e aspirazioni, nonché di giustificare brevemente le proprie opinioni o spiegare i propri impegni di lavoro





Obiettivi specifici

- ◆ Produrre semplici testi orali tenendo conto delle differenze di registro
- ◆ Comprendere e utilizzare un vocabolario semplice relativo ai reparti e alle posizioni in azienda
- ◆ Saper gestire gli inconvenienti e le formalità amministrative, seguendo le regole dei generi testuali tipici del mondo aziendale
- ◆ Interagire in modo appropriato con il cliente, utilizzando espressioni semplici che rispettino le regole della cortesia
- ◆ Utilizzare una serie di connettori semplici e altri elementi che assicurino la coerenza del discorso
- ◆ Utilizzare un vocabolario e delle espressioni descrittive della struttura aziendale

“

Questo programma ti aiuterà a sviluppare le competenze necessarie a soddisfare le richieste dei clienti in inglese”

03

Struttura e contenuti

TECH ha sviluppato questo Corso Universitario tenendo conto delle esigenze accademiche degli studenti che desiderano migliorare le loro competenze in inglese con lo scopo di essere competenti nel mondo degli affari. A tal fine, il programma parte da un livello di conoscenza A2, concentrandosi in particolare sul vocabolario e sui concetti relativi alla risoluzione delle problematiche e alla comunicazione interdipartimentale in un ambiente di lavoro.

Un programma di prima categoria che segnerà una svolta nella tua carriera.





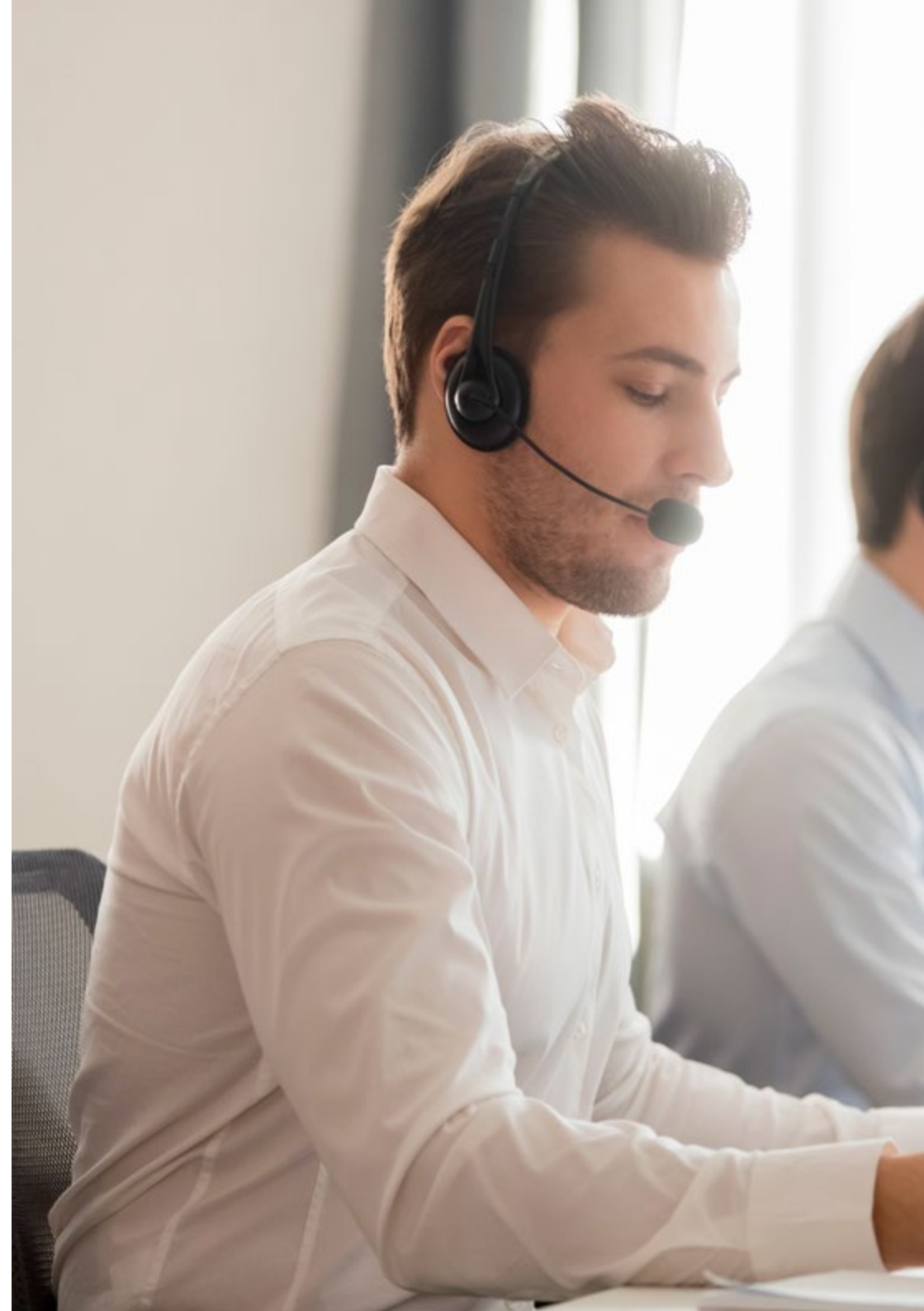
IMS

“

Accedi a un programma esclusivo che ti offrirà le risorse più aggiornate per imparare a parlare correntemente l'inglese"

Modulo 1. Risoluzione delle problematiche e comunicazione interdipartimentale

- 1.1. Panoramica dei reparti e delle posizioni in azienda
- 1.2. Responsabilità e mansioni semplici dei dipartimenti e delle posizioni lavorative
- 1.3. Gerarchie sul posto di lavoro
- 1.4. Tipi di inconvenienti e reclami semplici
- 1.5. Affrontare e risolvere semplici inconvenienti e reclami
- 1.6. La comunicazione unilaterale in ambito aziendale
- 1.7. La comunicazione bilaterale in ambito aziendale
- 1.8. Dimissioni volontarie e richieste di ferie
- 1.9. Congedo di maternità/paternità
- 1.10. Procedure di ammonimento e licenziamento





“

*Grazie a questo programma sarai
in grado di risolvere in inglese i
problemi legati al lavoro”*

04

Metodologia

Questo programma ti offre un modo differente di imparare. La nostra metodologia si sviluppa in una modalità di apprendimento ciclico: *il Relearning*.

Questo sistema di insegnamento viene applicato nelle più prestigiose facoltà di medicina del mondo ed è considerato uno dei più efficaci da importanti pubblicazioni come il *New England Journal of Medicine*.





“

Scopri il Relearning, un sistema che abbandona l'apprendimento lineare convenzionale, per guidarti attraverso dei sistemi di insegnamento ciclici: una modalità di apprendimento che ha dimostrato la sua enorme efficacia, soprattutto nelle materie che richiedono la memorizzazione”

In TECH Education School utilizziamo il metodo casistico

In una data situazione concreta, cosa dovrebbe fare un professionista? Durante il programma, gli studenti affronteranno molteplici casi simulati basati su situazioni reali, in cui dovranno indagare, stabilire ipotesi e infine risolvere la situazione. Esistono molteplici prove scientifiche sull'efficacia del metodo.

Con TECH l'educatore, il docente o il maestro sperimenta una forma di apprendimento che sta smuovendo le fondamenta delle università tradizionali di tutto il mondo.



Si tratta di una tecnica che sviluppa lo spirito critico e prepara l'educatore per il processo decisionale, la difesa di argomenti e il confronto di opinioni.

“

Sapevi che questo metodo è stato sviluppato ad Harvard nel 1912 per gli studenti di Diritto? Il metodo casistico consisteva nel presentare agli studenti situazioni reali complesse per far prendere loro decisioni e giustificare come risolverle. Nel 1924 fu stabilito come metodo di insegnamento standard ad Harvard”

L'efficacia del metodo è giustificata da quattro risultati chiave:

1. Gli educatori che seguono questo metodo non solo riescono ad assimilare i concetti, ma sviluppano anche la loro capacità mentale, attraverso esercizi che esaminano situazioni reali e l'applicazione delle conoscenze.
2. L'apprendimento è solidamente fondato su competenze pratiche che permettono all'educatore di integrarsi meglio nella pratica quotidiana.
3. L'assimilazione delle idee e dei concetti è resa più facile ed efficace grazie all'uso di situazioni prese dalla docenza reale.
4. La sensazione di efficienza degli sforzi compiuti diventa uno stimolo molto importante per gli studenti e si traduce in un maggiore interesse per l'apprendimento e in un aumento del tempo dedicato al corso.

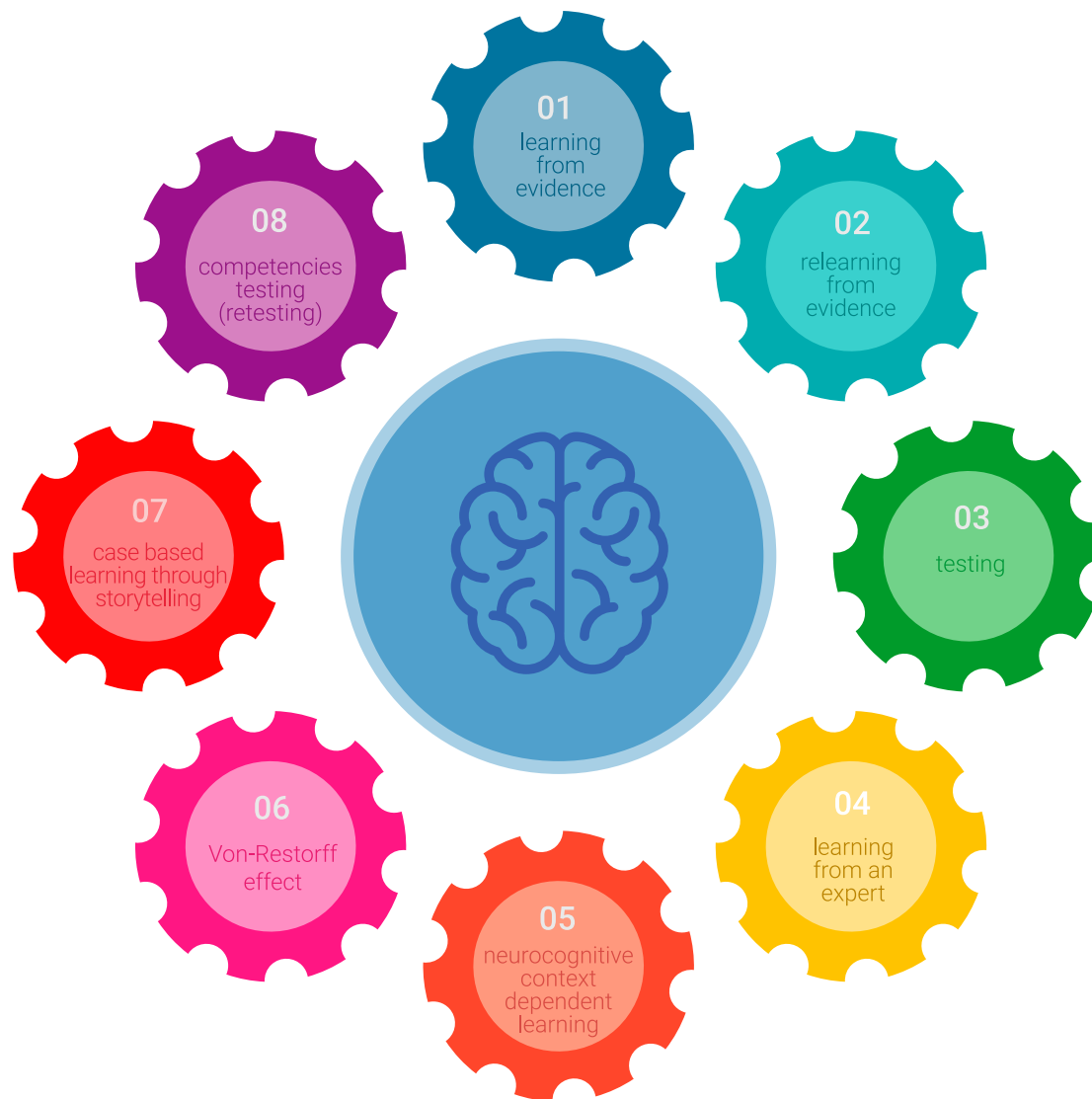


Metodologia Relearning

TECH coniuga efficacemente la metodologia del Caso di Studio con un sistema di apprendimento 100% online basato sulla ripetizione, che combina 8 diversi elementi didattici in ogni lezione.

Potenziamo il Caso di Studio con il miglior metodo di insegnamento 100% online: il Relearning.

L'educatore imparerà mediante casi reali e la risoluzione di situazioni complesse in contesti di apprendimento simulati. Queste simulazioni sono sviluppate utilizzando software all'avanguardia per facilitare un apprendimento coinvolgente.



All'avanguardia della pedagogia mondiale, il metodo Relearning è riuscito a migliorare i livelli di soddisfazione generale dei professionisti che completano i propri studi, rispetto agli indicatori di qualità della migliore università online del mondo (Columbia University).

Con questa metodologia sono stati formati oltre 85.000 educatori con un successo senza precedenti in tutte le specialità. La nostra metodologia pedagogica è sviluppata in un contesto molto esigente, con un corpo di studenti universitari con un alto profilo socio-economico e un'età media di 43,5 anni.

Il Relearning ti permetterà di apprendere con meno sforzo e maggior rendimento, impegnandoti maggiormente nella tua specializzazione, sviluppando uno spirito critico, difendendo gli argomenti e contrastando le opinioni: un'equazione che punta direttamente al successo.

Nel nostro programma, l'apprendimento non è un processo lineare, ma avviene in una spirale (impariamo, disimpariamo, dimentichiamo e re-impariamo). Pertanto, combiniamo ciascuno di questi elementi in modo concentrico.

Il punteggio complessivo del nostro sistema di apprendimento è 8.01, secondo i più alti standard internazionali.



Questo programma offre i migliori materiali didattici, preparati appositamente per i professionisti:



Materiali di studio

Tutti i contenuti didattici sono creati appositamente per il corso dagli specialisti che lo impartiranno, per fare in modo che lo sviluppo didattico sia davvero specifico e concreto.

Questi contenuti sono poi applicati al formato audiovisivo che supporterà la modalità di lavoro online di TECH. Tutto questo, con le ultime tecniche che offrono componenti di alta qualità in ognuno dei materiali che vengono messi a disposizione dello studente.



Tecniche e procedure educative in video

TECH aggiorna lo studente sulle ultime tecniche, progressi educativi, in primo piano nell'attualità dell'educazione. Tutto questo, con il massimo rigore, spiegato e dettagliato in prima persona per un'assimilazione e comprensione corretta. E la cosa migliore è che puoi guardarli tutte le volte che vuoi.



Riepiloghi interattivi

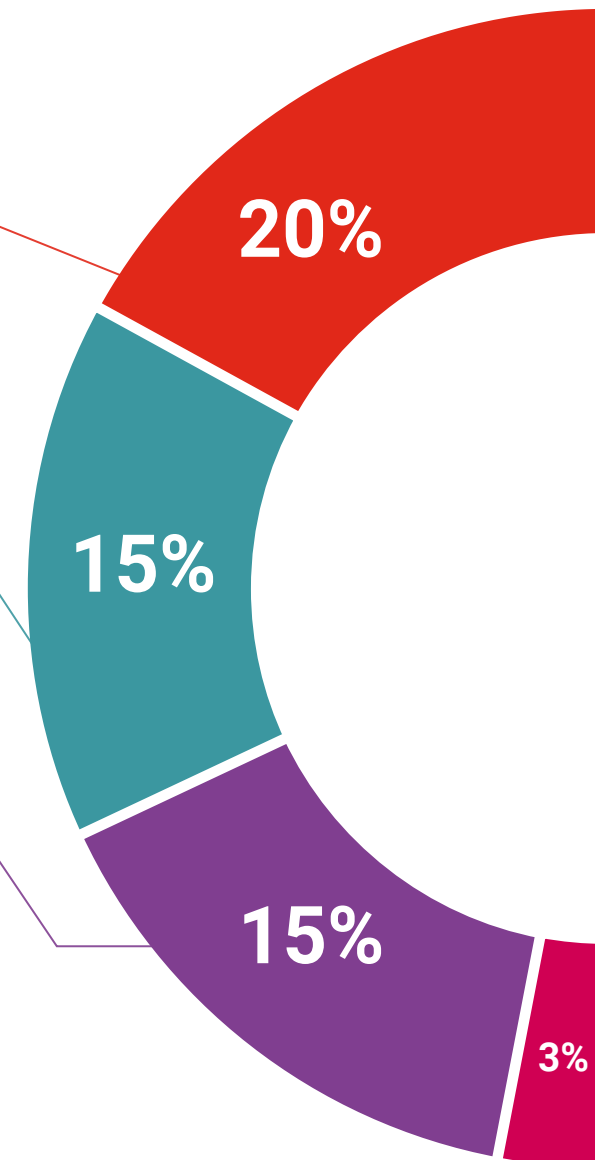
Il team di TECH presenta i contenuti in modo accattivante e dinamico in pillole multimediali che includono audio, video, immagini, diagrammi e mappe concettuali per consolidare la conoscenza.

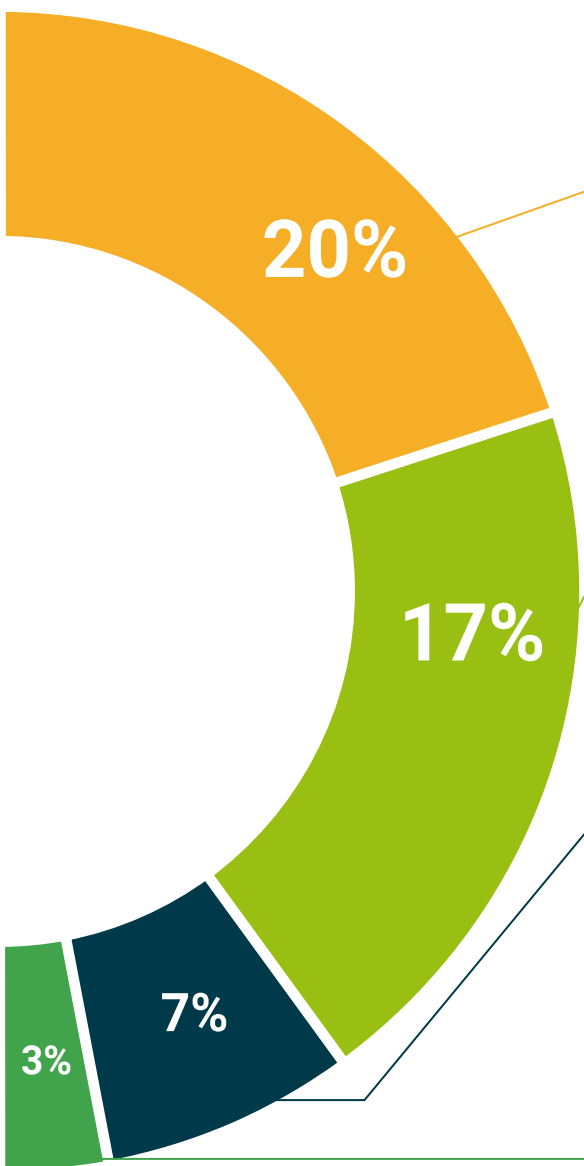
Questo esclusivo sistema di specializzazione per la presentazione di contenuti multimediali è stato premiato da Microsoft come "Caso di successo in Europa".



Letture complementari

Articoli recenti, documenti di consenso e linee guida internazionali, tra gli altri. Nella biblioteca virtuale di TECH potrai accedere a tutto il materiale necessario per completare la tua specializzazione.





Analisi di casi elaborati e condotti da esperti

Un apprendimento efficace deve necessariamente essere contestuale. Per questa ragione, TECH ti presenta il trattamento di alcuni casi reali in cui l'esperto ti guiderà attraverso lo sviluppo della cura e della risoluzione di diverse situazioni: un modo chiaro e diretto per raggiungere il massimo grado di comprensione.



Testing & Retesting

Valutiamo e rivalutiamo periodicamente le tue conoscenze durante tutto il programma con attività ed esercizi di valutazione e autovalutazione, affinché tu possa verificare come raggiungi progressivamente i tuoi obiettivi.



Master class

Esistono evidenze scientifiche sull'utilità dell'osservazione di esperti terzi. Imparare da un esperto rafforza la conoscenza e la memoria, costruisce la fiducia nelle nostre future decisioni difficili.



Guide di consultazione veloce

TECH ti offre i contenuti più rilevanti del corso in formato schede o guide di consultazione veloce. Un modo sintetico, pratico ed efficace per aiutare lo studente a progredire nel suo apprendimento.



05

Titolo

Il Corso Universitario in Gestione dei Reclami e delle Problematiche in Inglese Avanzato in Ambito Lavorativo ti garantisce, oltre alla preparazione più rigorosa e aggiornata, l'accesso a una qualifica di Corso Universitario rilasciata da TECH Università Tecnologica.



“

Porta a termine questo programma e ricevi alla tua qualifica universitaria senza spostamenti o fastidiose formalità”

Questo **Corso Universitario in Gestione dei Reclami e delle Problematiche in Inglese in Ambito Lavorativo** possiede il programma più completo e aggiornato del mercato.

Dopo aver superato la valutazione, lo studente riceverà mediante lettera certificata* con ricevuta di ritorno, la sua corrispondente qualifica di **Corso Universitario** rilasciata da **TECH Università Tecnologica**.

Il titolo rilasciato da **TECH Università Tecnologica** esprime la qualifica ottenuta nel' E Corso Universitario, e riunisce tutti i requisiti comunemente richiesti da borse di lavoro, concorsi e commissioni di valutazione di carriere professionali.

Titolo: **Corso Universitario in Gestione dei Reclami e delle Problematiche in Inglese in Ambito Lavorativo**

N. Ore Ufficiali: **150 O.**



*Se lo studente dovesse richiedere che il suo diploma cartaceo sia provvisto di Apostille dell'Aia, TECH EDUCATION effettuerà le gestioni opportune per ottenerla pagando un costo aggiuntivo.



Corso Universitario

Gestione dei Reclami e
delle Problematiche in
Inglese in Ambito Lavorativo

- » Modalità: online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a scelta
- » Esami: online

Corso Universitario

Gestione dei Reclami e delle
Problematiche in Inglese in
Ambito Lavorativo