

英語會話課程 – 公眾接待

Curso de Conversação em Inglês – Atendimento ao Público

課程內容：

一、	英語會話及聆聽技巧	2	小時
二、	接聽查詢及求助電話	5	小時
三、	轉接電話到相關部門	5	小時
四、	指示方向、交通及旅遊景點	5	小時
五、	處理公眾查詢、投訴及個案分析	5	小時
六、	課堂練習、小測及口試	2	小時

Programa do curso:

1.	Técnicas de conversação e de compreensão oral em inglês	2	horas
2.	Atendimento a pedidos de informação e ajuda por telefone	5	horas
3.	Transferência de chamadas para departamento próprio	5	horas
4.	Indicação de direcções, transportes e pontos turísticos	5	horas
5.	Tratamento de pedidos de informação e reclamações do público e análise de casos	5	horas
6.	Exercícios de aula, testes e prova oral	2	horas