

英語會話課程 - 公眾接待  
**Curso de Conversação em Inglês - Área de Atendimento ao Público**

- 目的:** 透過個案分析及會話練習，改善學員的英語表達能力及技巧，掌握正確的應對態度，從而運用於工作上，提升接待公眾的服務質素。
- Objectivo:** Através do estudo de casos e exercícios, permitir aos formandos melhorar a capacidade e técnicas de expressão em língua inglesa e dominar a atitude correcta do diálogo, por forma a aplicá-la no trabalho e elevar a qualidade de serviço no atendimento ao público.
- 對象:** 高級技術員、技術員、技術輔助人員組別第四級別及第三級別且具基本英語程度。
- Destinatários:** Técnicos-superiores, Técnicos, Técnicos de Apoio Nível 4 e Nível 3 com conhecimentos básicos de Inglês.
- 地點:** 澳門新口岸上海街175號中華總商會大廈9樓，澳門管理學院。
- Local:** Rua de Xangai n° 175, Edf. ACM, 9° andar, MIM, Macau.
- 導師:** 澳門管理學院導師
- Formador(a):** Formador do Instituto de Gestão de Macau (MIM)

**課程內容：**

1. 認識英語會話基本要素
2. 公眾接待的英語運用
  - 電話接待
  - 現場接待
  - 聆聽的技巧
  - 處理詢問及投訴
3. 常用英文單字
4. 常用英文用語
5. 英文常見錯誤
6. 案例分享
7. 模擬演練

**Programa:**

1. Conhecer os elementos essenciais da conversação de língua inglesa
2. Utilização de língua inglesa no atendimento ao público
  - Atendimento telefónico
  - Atendimento presencial
  - Técnicas de auscultação
  - Tratamento de consultas e queixas
3. Vocábulos correntes
4. Expressões correntes
5. Erros frequentes
6. Estudo de casos e partilha de experiências
7. Exercícios de simulação

班別 Turma	上課日期 Data	上課時間 Horário	課時 Duração	截止報名日期 Prazo de Inscrição
2	27/08/2019 - 26/09/2019 (逢星期二、四 3 <sup>a</sup> e 5 <sup>a</sup> )	18:30 - 21:30	30 小時 horas	19/07/2019

聯絡人 **Pessoal de Contacto** : 黃小姐 Cynthia Wong

電話 **Tel.** : 8291 9752

傳真 **Fax** : 2875 2478

**證書：**

學員經考核合格及出席率達到課程總時數之85%或以上，才獲發證書。

**Certificado:**

Ao participante será conferido certificado se for aprovado na avaliação do curso, e simultaneamente se tiver frequentado 85% (ou superior) da duração total do curso.