

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNACIONAL (en Inglés)



PRESENTACIÓN

En un sector cada vez más globalizado, ofrecer una experiencia profesional, clara y empática en Inglés es un requisito esencial para generar confianza y garantizar la calidad del servicio. Esta formación proporciona herramientas prácticas para mejorar la comunicación oral, gestionar situaciones reales con clientes internacionales y proyectar profesionalidad en cada interacción.

El curso integra comunicación funcional, pronunciación para ganar claridad, hábitos de inmersión, escucha activa, gestión emocional y práctica intensiva a través de role plays y dinámicas aplicadas.

El objetivo es que cada participante gane seguridad, claridad y autonomía al comunicarse en Inglés en su contexto laboral.

MODALIDAD Y DURACIÓN

AULA VIRTUAL - 12 horas de duración

- Curso eminentemente práctico.
- Acceso a través del Aula Virtual de BAI adaptada a Bonificaciones de Fundae.
- Este curso es bonificable ante Fundae. Desde BAI ofrecemos realizar la gestión sin coste adicional para la empresa.

DIRIGIDO A

- Personas que mantienen contacto directo con clientes internacionales y que desean mejorar su comunicación y atención en Inglés, tanto en entornos presenciales como digitales.
- Especialmente indicado para profesionales de turismo, hostelería, retail, customer support, recepción y servicios, así como para perfiles tecnológicos, project managers, ingenieros, analistas, líderes de equipo y profesionales que requieren comunicación interpersonal, data storytelling y soft skills en entornos globales
- Ideal para quienes buscan ganar seguridad, claridad y profesionalidad al comunicarse en Inglés en su día a día laboral.

OBJETIVOS

- Desarrollar una comunicación clara, funcional y profesional en entornos de atención al cliente internacional.
- Incorporar técnicas de escucha activa y confirmación de comprensión en Inglés.
- Aplicar estrategias de pronunciación e inteligibilidad para mejorar la claridad del mensaje.
- Gestionar dudas, micro-quejas y situaciones desafiantes con serenidad y orientación al servicio.
- Adaptar el registro comunicativo al tipo de cliente y al contexto cultural.
- Integrar hábitos de inmersión y práctica continua para mejorar la autonomía comunicativa.
- Ganar seguridad, presencia y consistencia al interactuar en Inglés en situaciones reales.

CONTENIDOS

1. Fundamentos de la Comunicación Internacional

- a. Qué hace eficaz una comunicación profesional.
- b. Estilos comunicativos y estándares globales de claridad.
- c. Diferencias culturales básicas en la interacción con clientes.
- d. Autenticidad, presencia y orientación al servicio.

2. Comunicación funcional aplicada al cliente internacional

- a. Expresiones clave y estructuras útiles para el día a día.
- b. Cómo simplificar y clarificar sin perder profesionalidad.
- c. Gestión de peticiones, explicaciones y aclaraciones.
- d. Micro-hábitos de inmersión diaria para ganar fluidez.

3. Pronunciación, claridad e inteligibilidad

- a. Nociones básicas de fonética funcional.
- b. Ritmo, acentuación y connected speech.
- c. Herramientas para sonar más claro y comprensible.
- d. Técnicas para evitar bloqueos y ganar naturalidad al hablar.

4. Escucha activa y gestión de situaciones reales

- a. Escucha activa aplicada (modelo en 7 pasos del Listening).
- b. Reformulación y confirmación de comprensión.
- c. Gestión de dudas, confusiones y micro-quejas.
- d. Adaptación al tipo de cliente y a su nivel de inglés.

5. Comunicación en acción: práctica aplicada

- a. Roleplays realistas y simulaciones progresivas.
- b. Comunicación no verbal y presencia profesional.
- c. Técnicas de asertividad y manejo emocional.
- d. Preparación de un elevator pitch breve y profesional.
- e. Dinámicas gamificadas para integrar aprendizajes.

REQUISITOS:

Los participantes deberán contar con al menos el Nivel B1 del marco común de referencia para las lenguas (MCER).

LA FORMADORA

Ana Pose Otero

Formadora sénior en Comunicación Internacional, Oratoria en Inglés y Soft Skills.

Con más de 15 años de experiencia profesional, ha acompañado a cientos de profesionales y equipos en el desarrollo de habilidades comunicativas, visibilidad, liderazgo y expresión efectiva en Español e Inglés.

Emprendedora desde hace 10 años, es creadora de la Escuela de Oratoria Creativa Tu Voz Meiga (Español) y Tu Voz Americana (Inglés). Ha diseñado programas de entrenamiento para empresas, instituciones y profesionales globales, integrando comunicación estratégica, mentalidad, expresión escénica y práctica aplicada.

Cuenta con experiencia previa como traductora, reportera y periodista, además de formación en el Máster de Profesorado con especialidad en Artes Escénicas, aportando una perspectiva sólida sobre voz, presencia, narrativa y expresión.

Su enfoque combina gamificación, storytelling, práctica intensiva y role-playing para generar experiencias de aprendizaje dinámicas, aplicadas y orientadas al impacto real.



FECHAS

18, 19, 20 y 21 de mayo
de 9 a 12 h

PRESUPUESTO

El precio de este curso es de **300 €/participante** (25 €/h/participante).
Tercer participante y siguientes 50% de descuento.

NOTA: este curso está exento de IVA.