



# 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 senior 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.