



INGLESE BACK OFFICE AVANZATO

Indice DVD

Moduli formativi autodidattici

Survival, telephone language

- ▶ Receiving call 1
- ▶ Basic survival language
- ▶ Receiving call 2
- ▶ Making call 1
- ▶ Making call 2
- ▶ Making call 3

Exchange of complex info

- ▶ Exchange of information
- ▶ Exchange of complex information

Problem solving

- ▶ Missing information
- ▶ Incomplete info
- ▶ Apologies
- ▶ Misunderstandings
- ▶ Late payment

Structuring written communication

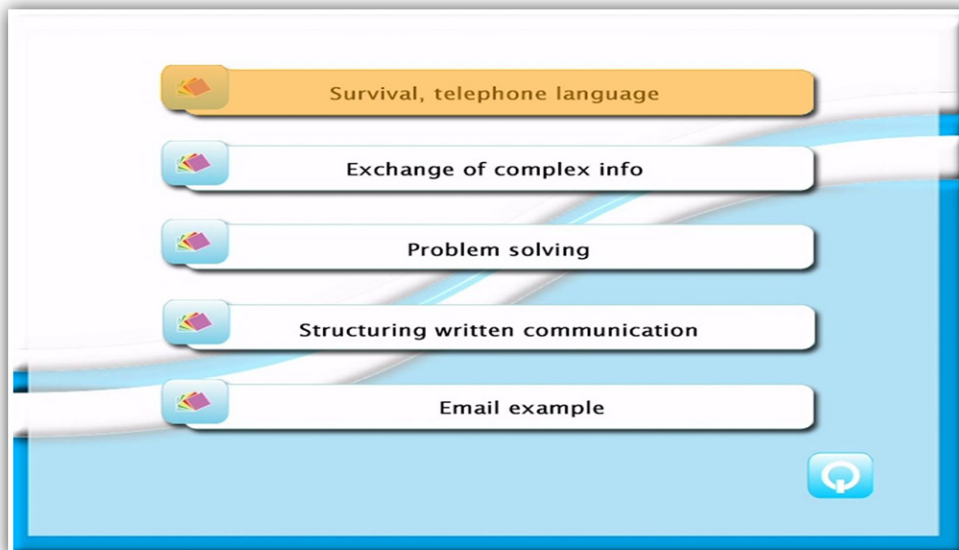
- ▶ Opening phrases
- ▶ Structuring content
- ▶ Closing
- ▶ Response to communication with incomplete info
- ▶ Response to a justified complaint
- ▶ Defend or justify a decision
- ▶ Late payment

Email example

- ▶ Incomplete information
- ▶ Response to a justified complaint
- ▶ Defence or justify a decision
- ▶ Late payment




Nella home del multimediale gli argomenti sono divisi per 5 macroaree:




INTRODUZIONE

Situation 3

 Richard answers the phone. The caller, who speaks very quickly, wants to speak to Richard's colleague, Angela. Richard informs the caller that Angela is not available and offers to take a message.

Richard risponde al telefono. La persona che chiama, che parla molto velocemente, vuole parlare con la collega di Richard, Angela. Richard informa la persona che chiama che Angela non è disponibile e si offre di prendere un messaggio.



Viene riassunta la situation che verrà presentata, in inglese ed in italiano.
Sul fondo della pagina si può scegliere se vedere la situation con i sottotitoli in inglese o in italiano.



ANALISI DEL TESTO

Finito il filmato si arriva alla parte di analisi del testo strutturata in tre pagine successive che si visualizzano cliccando sul tasto "avanti". Nella parte centrale viene analizzato il testo della situation appena vista. Sulla destra dello schermo vengono riportati dei tasti che consentono di riascoltare la parte di testo trattata e di imparare altre due formule, via via più raffinate, per esprimere il medesimo concetto.

...
 Caller: I think her name is Angela.
 Richard: Could I ask who is calling?
 Caller: My name is Peter Walker
 Richard: Could you hang on for a moment?
 Caller: Sure.
 ...

Ask person to hold

Could you hang on for a moment?

Would you like to hold the line?

Could you give me one moment?

IL TEST

Terminata la parte analitica del testo si arriva alle tre "pagine test". In questa sezione vengono proposte tre semplici domande inerenti l'argomento trattato.

Exercise: identifica l'espressione corretta
Scusi, può parlare un po' più lentamente?

a
 Sorry, could you speak a little more slowly?

b
 Sorry, could you to speak a little more slowly?

c
 Sorry, could you speak a little more slower?

Se si fornisce la risposta esatta si passa alla domanda successiva altrimenti si visualizza un filmato che propone l'audio esatto e si riformula la domanda.