



"LUGA" AGNIESZKA
GLIŃSKA



Szkolenie - Telephone English – cz. 1

Numer usługi 2024/05/24/7321/2160565

📍 Częstochowa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 09.09.2024 do 31.03.2025

4 280,00 PLN brutto

4 280,00 PLN netto

214,00 PLN brutto/h

214,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Języki / Angielski
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane do osób posiadających znajomość języka angielskiego na poziomie min. A2, chcących poszerzyć słownictwo dotyczące profesjonalnych rozmów przez telefon. Pracownik firmy Numeron Sp. z o.o.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	08-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa „Telephone English -cz.1” przygotowuje uczestników do samodzielnego skutecznego przeprowadzania rozmów telefonicznych w języku angielskim. Prowadzenie rozmów telefonicznych jest jedną z najważniejszych form komunikacji w otoczeniu zawodowym a jednocześnie jedną z najtrudniejszych gdyż nie widzimy naszego interlokutora po drugiej

stronie. Szkolenie przygotowuje do stosowania zwrotów typowych dla komunikowania się przez telefon, zarówno w sytuacjach biznesowych, jak i w życiu prywatnym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>W kategoriach wiedzy po ukończeniu szkolenia uczestnik:</p> <p>posługuje się w miarę rozwiniętym zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), w zakresie następujących tematów: odbieranie rozmów telefonicznych, przyjmowanie i wykonywanie połączeń telefonicznych, pozostawianie i odbieranie (zapisywanie) wiadomości, kończenie rozmów telefonicznych, rezerwacja biletów komunikacyjnych i miejsca w restauracji, problemy ze źle funkcjonującym aparatem telefonicznym lub połączeniem, wiadomości na sekretarce automatycznej (odczytywanie i zostawianie).</p> <p>W kategoriach umiejętności po ukończeniu szkolenia uczestnik:</p> <p>odbiera telefon, wita się i przedstawia siebie i firmę</p> <p>wykonuje i przyjmuje telefon, pyta kto dzwoni i oferuje pomoc</p> <p>wyjaśnia powód dla którego dzwoni</p> <p>* ciąg dalszy w informacjach dodatkowych</p>	<p>Osoba walidująca ocenia stopień przyswojenia informacji po szkoleniu-uczestnik wypełnia egzamin końcowy. Aby zaliczyć szkolnie wymagane jest 90% poprawnych odpowiedzi.</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Certyfikat ukończenia szkolenia zawiera opis efektów uczenia się. Efekty te przedstawiają konkretne umiejętności, wiedzę i kompetencje, które osoba zdobyła podczas nauki.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, dokument (certyfikat) potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Ocena bazuje na wcześniej określonych kryteriach, które jasno wskazują, czy osiągnięto zamierzone cele edukacyjne.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Po odbytych szkoleniu, uczestnik przystępuje do zdobycia egzaminu końcowego. Na certyfikacie znajduje się informacja o zaliczeniu egzaminu.

Program

Szkolenie jest szkoleniem indywidualnym dopasowanym do potrzeb uczestnika, nie tylko terminowych ale też uwzględnia bieżące problemy indywidualnie każdego z uczestników jakie napotykają podczas swojej pracy. Dzięki możliwości nauki języka indywidualnie a nie grupowo, uczestnikowi nie przepadają zajęcia w przypadku choroby, wyjazdów służbowych czy innych nieprzewidzianych zdarzeń, lecz są one zmieniane na inny dogodny dzień zgodnie z harmonogramem. W ten sposób uczestnik korzysta z pełnej liczby godzin mu przysługujących, a nie jak w przypadku zajęć grupowych, gdzie nieobecność na zajęciach powoduje, że uczestnik musi sam nadrabiać zaległości.

Szkolenie zapewnia uczestnikowi tzw "bufor czasowy" czyli wydłużony termin zakończenia zajęć aby odwołane zajęcia mogły zostać odrobione w tym dodatkowym terminie, np jeżeli uczestnik ma zajęcia dwa razy w tygodniu i opuści dwa tygodnie zajęć z powodu choroby, ma możliwość odbycia zaległych zajęć w wydłużonym terminie dwa razy w tygodniu zamiast np cztery razy w tygodniu co może być dużym utrudnieniem przy licznych obowiązkach służbowych i osobistych.

Odbieranie telefonu (przywitanie, przedstawienie się)

Wykonywanie i przyjmowanie połączeń telefonicznych (oferowanie pomocy, powitania)

Powody dla których dzwoniemy (zwroty używane w celu wyjaśnienia powodów, przełączanie)

Pozostawianie wiadomości (zwroty używane w celu pozostawienia wiadomości, użycie czasowników „tell”, „ask”, „say”),

Przyjmowanie wiadomości (sporządzanie notatek, memo, stosowanie skrótów)

Poproszenie dzwoniącego aby poczekał, Prośba o powtórzenie i wyjaśnienie

Zakończenie rozmowy telefonicznej ,

Gramatyka (powtórzenie czasów, czasowniki frazowe, prośby, kolokacje językowe)

Rezerwacja hotelu i stolika w restauracji przez telefon

Rezerwacja biletów kolejowych, autobusowych (zwroty dotyczące rezerwacji, odbierania z dworca, planowania podróży)

Rozwiązywanie problemów ze źle działającym telefonem (problem z łączem, zakłócenia na linii, problem z wybieraniem numeru telefonu)

Pozostawianie wiadomości głosowych

Gramatyka – rzeczowniki policzalne i niepoliczalne,

Czasowniki frazowe, „just”,

Kolokacje językowe

Automatyczna sekretarka

Powtórzenie

zaliczenie egzaminu końcowego w formie praktycznej.

Warunek niezbędnych do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu:

znajomość języka angielskiego na poziomie min. A2

Szkolenie odbywa się w sali wyposażonej w tablicę, uczestnik otrzymuje autorskie materiały szkoleniowe.

Zajęcia są realizowane w godzinach zegarowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 280,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 280,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	214,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	214,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Aleksandra Krasoń

Nauka języka angielskiego
Prowadzenie szkoleń grupowych oraz zajęć indywidualnych z języka angielskiego
magister filologii angielskiej 2017r. Certyfikat ukończenia szkolenia „U lektora na kozetce”- warsztaty psychologiczne dla lektorów języków obcych. 2013r. Certyfikat ukończenia szkolenia STANAG 6001 Poziom 1 (SPJ 1111) poświęcone

przygotowaniem personelu wojskowego do egzaminów resortowych MON. 2010 r. Certyfikat umiejętności komputerowych 'Certificate of Computer Completion'. 2010 r. Certyfikat uczestnictwa w konferencji metodycznej pod hasłem 'Teaching with a Touch of Spice'. 2007 r. English Language Courses in British Council w Częstochowie; 2006 r. kurs dla wychowawców dzieci i młodzieży na koloniach, obozach i zimowiskach – zorganizowany przez Oddział Edukacji Obywatelskiej Domu Wojska Polskiego w Warszawie 1997-1998 r. kursy w Edukacyjnym Centrum Wiedzy Powszechnej w Częstochowie: j. angielski dla średniozaawansowanych stopnia drugiego w mowie i piśmie, j. angielski dla średniozaawansowanych stopnia pierwszego w mowie i piśmie, j. angielski dla początkujących stopnia drugiego w mowie i piśmie; od 02. 2017 r. „Britannia” - Szkoła Języków Obcych: lektor języka angielskiego.. od 10. 2011 r. „Moose” - Centrum Języków Obcych: lektor języka angielskiego. od 10. 2007 r. „Advantis” - Szkolenia językowe i tłumaczenia: lektor języka angielskiego.



2 z 2

Iain Alexander

Doświadczenie w nauczaniu

2007 – nadal - Własna działalność – Alexander Language and Coaching

2010 – 2019 Centrum Egzaminacyjne British Council

2010 – 2015 Speak Up

2010 – 2012 - Best British

Zajęcia prowadzone dla różnych grup wiekowych i na różnych poziomach, również indywidualne m.in. dla Prezesa Press Glass S.A. (2029/20) oraz Prezydenta miasta Częstochowy (2020 – nadal).

Umiejętności:

2014 – nadal - Egzaminator Cambridge (organizacja i przeprowadzanie ustnych egzaminów językowych)

Poziomy językowe

B2 -First (2014 – nadal)

A2 – Key (2015 – nadal)

B1 Preliminary (2018 – nadal)

C1 Advanced (2018 0 nadal)

C2 Proficiency (2019 – nadal)

Korekta i edycja tekstów

2019 – nadal - Politechnika Częstochowska

korekt i edycja artykułów naukowych w języku angielskim przed publikacją w następujących pismach: „Budownictwo o zoptymalizowanym potencjale energetycznym”, „Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej”

Wykształcenie

2003 – 2007 Uniwersytet Aberdeen

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

materiały autorskie

Informacje dodatkowe

* ciąg dalszy efektów:

zostawia wiadomość dla osoby nieobecnej oraz przyjmuje wiadomość i sporządza notatkę dla osoby nieobecnej

prosi dzwoniącego aby poczekał na linii lub przełącza do odpowiedniej osoby

prosi dzwoniącego o powtórzenie informacji lub wyjaśnienie o co chodzi

w odpowiedni sposób kończy rozmowę telefoniczną

rezerwuje bilety komunikacyjne oraz stół w restauracji przez telefon

wyjaśnia powody źle działającego telefonu

rozumie informacje nagrane na automatycznej sekretarce

nagrywa wiadomość i pozostawia ją na automatycznej sekretarce

W kategoriach kompetencji społecznych uczestnik:

przekazuje w języku obcym informacje przez telefon

poprawia swoją umiejętność komunikacji przez telefon

wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem

stosuje strategie komunikacyjne oraz strategie kompensacyjne,

posiada również świadomość językową.

Adres

ul. Wały Dwernickiego 117/121

42-202 Częstochowa

woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Anna Jaroszek



E-mail info@luga.pl

Telefon (+48) 663 770 804