



Zielone Kompetencje. A2.1 Kurs języka angielskiego z elementami Business English - Komunikacja w Biznesie/Obsługa klienta. ZAJĘCIA W TYGODNIU

Numer usługi 2024/10/03/5406/2342045

4 320,00 PLN brutto

4 320,00 PLN netto

180,00 PLN brutto/h

180,00 PLN netto/h

WOJCIECH
KOSTECKI
LANDER'S
education &
services



📍 Tychy / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 24 h
📅 04.11.2024 do 03.01.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Języki / Angielski
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Usługa "A2.1 Kurs języka angielskiego z elementami Business English - Komunikacja w Biznesie/Obsługa klienta" kierowana jest do pracowników oraz pracodawców o podstawowej znajomości języka angielskiego, chcących poszerzyć swoje kompetencje w środowisku biznesowym oraz rozwinąć zielone kompetencje co pomoże im w dostosowaniu umiejętności do zmian na rynku pracy związanych z transformacją ekologiczną regionu.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	6
Data zakończenia rekrutacji	03-11-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	24
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "A2.1 Kurs języka angielskiego z elementami Business English - Komunikacja w Biznesie/Obsługa klienta " przygotowuje do komunikacji w środowisku obcojęzycznym, w tym odpowiedniego stosowania profesjonalnego języka branżowego poprzez nabycie umiejętności komunikowania się w języku angielskim, na podstawie dostarczonych zwrotów i wyrażań branżowych. Doskonalenie podstawowych umiejętności komunikacji ustnej, jak i pisemnej w środowisku biznesowym. Rozwój kompetencji zielonych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Określa definicję podstawowych terminów z zakresu Business English.	Rozróżnia podstawowe pojęcia z zakresu Business English.	Test teoretyczny
	Definiuje kluczowe terminy używane w komunikacji biznesowej.	Test teoretyczny
	Wymienia główne elementy struktury prostych maili biznesowych.	Wylicza elementy struktury takie jak nagłówki, treść, zakończenie maila biznesowego. Charakteryzuje różnice między typowymi rodzajami maili biznesowych.
Opisuje różnice między formalnym i nieformalnym stylem komunikacji w biznesie.	Porównuje cechy formalnego i nieformalnego stylu komunikacji w kontekście biznesowym.	Test teoretyczny
	Charakteryzuje sytuacje wymagające stosowania każdego z tych stylów.	Wywiad ustrukturyzowany
Klasyfikuje typy produktów i usług na podstawie ich przeznaczenia.	Grupuje produkty i usługi według ich funkcji i zastosowań w biznesie.	Debata swobodna
	Definiuje główne kategorie produktów i usług w kontekście rynku biznesowego.	Debata swobodna
Omawia etapy procesu komunikacji służbowej, w tym pisanie maili i rozmowy telefoniczne.	Opisuje kolejne etapy pisania i wysyłania maili biznesowych.	Prezentacja
	Wyjaśnia kroki podejmowane podczas rozmowy telefonicznej w kontekście biznesowym.	Prezentacja
Pisze proste maile biznesowe, takie jak oferty, prośby o ofertę, zamówienia, wyjaśnienia.	Tworzy klarowne i zrozumiałe maile biznesowe zgodne z przyjętymi standardami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Używa odpowiedniego języka i struktury w różnych rodzajach maili biznesowych.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prowadzi rozmowy służbowe w celu ustalania terminów i szczegółów.	Ustala terminy i szczegóły w rozmowach służbowych w sposób jasny i skuteczny.	Wywiad ustrukturyzowany
	Używa odpowiednich zwrotów i technik komunikacyjnych w rozmowach telefonicznych.	Wywiad ustrukturyzowany
Wyraża sugestie, prośby i pytania w kontekście biznesowym.	Formułuje sugestie, prośby i pytania w sposób klarowny i profesjonalny.	Wywiad ustrukturyzowany
	Obserwacja w warunkach symulowanych	Wywiad ustrukturyzowany
	Korzysta z różnych formuł zgodnych z kontekstem komunikacyjnym.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Planuje i organizuje spotkania służbowe oraz inne zadania zespołowe.	Planuje harmonogram spotkań służbowych i podziela obowiązki w zespole.	Debata ustrukturyzowana
	Organizuje działania zespołowe zgodnie z przyjętymi standardami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Debata swobodna
Angażuje się w dialog i współpracę z innymi uczestnikami kursu w ramach projektów grupowych.	Aktywnie uczestniczy w dyskusjach grupowych i wspiera innych uczestników.	Prezentacja
	Współpracuje z innymi w celu osiągnięcia wspólnych celów projektowych.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Przedstawia swoje poglądy w sposób klarowny i zrozumiały podczas dyskusji i prezentacji.	Prezentuje swoje opinie i argumenty w sposób przekonujący i jasny.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Wyraża swoje zdanie z poszanowaniem dla innych punktów widzenia.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Akceptuje konstruktywną krytykę i rozważa różne punkty widzenia w celu doskonalenia swoich umiejętności.	Przyjmuje konstruktywną opinię i podejmuje działania w celu poprawy swoich umiejętności.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Otwiera się na różnorodne perspektywy i propozycje zmian.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Ocenia efektywność działań i współpracy zespołowej oraz wnosi propozycje ulepszeń.	Ocenia wyniki swoich działań i działań zespołowych zgodnie z wyznaczonymi kryteriami.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Rozpoznaje terminologię z zakresu zrównoważonego rozwoju w języku angielskim	Proponuje strategie i rozwiązania mające na celu poprawę efektywności działania zespołu. Identyfikuje i definiuje kluczowe terminy związane z zielonymi kompetencjami, takie jak "sustainable development," "renewable energy," "carbon footprint," itp.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych Test teoretyczny
Komunikowanie wartości i korzyści związanych ze zrównoważonym rozwojem	Jasno i przekonująco komunikuje znaczenie i korzyści wynikające ze zrównoważonego rozwoju w kontekście biznesowym.	Prezentacja

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia z opisem efektów uczenia się.

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

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdzające, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdzające zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Usługa "A2.1 Kurs języka angielskiego z elementami Business English - Komunikacja w Biznesie/Obsługa klienta " kierowana jest do pracowników oraz pracodawców o podstawowej znajomości języka angielskiego, chcących poszerzyć swoje kompetencje w środowisku biznesowym oraz rozwinąć zielone kompetencje co pomoże im w dostosowaniu umiejętności do zmian na rynku pracy związanych z transformacją ekologiczną regionu.

"A2.1 Kurs języka angielskiego z elementami Business English - Komunikacja w Biznesie " przygotowuje do samodzielnej obsługi klientów obcojęzycznych, w tym odpowiedniego stosowania profesjonalnego języka branżowego poprzez nabycie umiejętności komunikowania się w języku angielskim, na podstawie dostarczonych zwrotów i wyrażań.

Zgodność szkolenia z celami projektu tj. rozwój zielonych kompetencji i kwalifikacji oraz dostosowanie umiejętności do zmian na rynku pracy związanych z transformacją ekologiczną regionu.

Celem kursu jest wzrost/uzyskanie wiedzy, umiejętności, kwalifikacji z zakresu zielonych kompetencji przez osoby fizyczne. W obliczu globalnych wyzwań związanych z ochroną środowiska i zrównoważonym rozwojem, zielone kompetencje stają się nieodzownym elementem w każdej dziedzinie działalności zawodowej. Współczesne firmy i organizacje coraz częściej kładą nacisk na wdrażanie ekologicznych rozwiązań i praktyk w codziennej pracy, co wymaga od pracowników nie tylko wiedzy technicznej, ale także umiejętności komunikacji na temat zrównoważonego rozwoju.

Kurs językowy w zakresie zielonych kompetencji jest niezbędny z kilku kluczowych powodów:

1. Globalna komunikacja i współpraca W dobie globalizacji, projekty związane z ochroną środowiska często realizowane są w międzynarodowych zespołach. Znajomość języka angielskiego umożliwia efektywną komunikację z partnerami z różnych krajów, co jest kluczowe dla skutecznej realizacji inicjatyw ekologicznych.
2. Dostęp do wiedzy i zasobów Większość najnowszych badań, raportów i publikacji dotyczących zrównoważonego rozwoju i technologii ekologicznych dostępna jest w języku angielskim. Znajomość tego języka pozwala pracownikom na bieżąco śledzić najnowsze trendy i innowacje, co z kolei wspiera wprowadzanie nowoczesnych, ekologicznych rozwiązań w miejscu pracy.
3. Podnoszenie kwalifikacji zawodowych Zielone kompetencje stają się coraz bardziej cenione na rynku pracy. Pracownicy, którzy posiadają umiejętności językowe i wiedzę z zakresu zrównoważonego rozwoju, są bardziej konkurencyjni i mają większe możliwości awansu. Kurs językowy w tym zakresie pomaga rozwijać te kluczowe umiejętności, zwiększając wartość pracownika na rynku pracy.
4. Zwiększanie świadomości ekologicznej Kurs językowy z elementami zielonych kompetencji pomaga również w zwiększaniu świadomości ekologicznej wśród pracowników. Dzięki temu mogą oni lepiej rozumieć znaczenie działań proekologicznych i wprowadzać je w życie zarówno zawodowe, jak i prywatne.
5. Zgodność z regulacjami i standardami Wiele branż jest obecnie regulowanych przez międzynarodowe standardy dotyczące zrównoważonego rozwoju. Znajomość języka angielskiego pozwala pracownikom na lepsze zrozumienie i wdrażanie tych standardów, co jest kluczowe dla zgodności z przepisami i utrzymania konkurencyjności na rynku.

W związku z powyższym, kurs językowy w zakresie zielonych kompetencji stanowi istotny krok w kierunku rozwoju pracowników, podnoszenia ich kwalifikacji oraz wspierania zrównoważonego rozwoju w firmie.

Spotkanie 1: Wprowadzenie do Business English (3h)

1. Prezentacja kursu i celów.
2. Pre-test wiedzy o Business English.
3. Pisanie prostych maili w biznesie.
4. Zielone kompetencje: Ekologiczne praktyki w komunikacji. Wprowadzenie do proekologicznych praktyk: Jak wskazywać na zrównoważone inicjatywy w korespondencji, np. używanie papieru z recyklingu, zmniejszanie zużycia papieru.

Gramatyka:

- Struktura zdania prostego w czasie teraźniejszym (Present Simple).
- Użycie czasowników modalnych (can, must) w kontekście umiejętności i zobowiązań.

Słownictwo:

- Słownictwo związane z pisanie e-maili służbowych
- Słownictwo: Sustainable Practices, Eco-Friendly, Reduce Waste, Green Initiatives.

Funkcje językowe: Formułowanie grzecznych prośb i propozycji.

Spotkanie 2: Rozmowy służbowe i telefoniczne (3h)

1. Ustalanie terminów i spotkań. Ćwiczenia: rozmowy służbowe, ustalanie terminów i szczegółów spotkań.
2. Rozmowy telefoniczne. Techniki prowadzenia rozmów telefonicznych w kontekście biznesowym.
3. Ćwiczenia: rozmowy służbowe, ustalanie terminów i szczegółów spotkań.
4. Zielone kompetencje: Wykorzystanie ekologicznych zasobów. Jak promować ekologiczne praktyki podczas rozmów służbowych i telefonicznych, np. ograniczanie użycia papieru poprzez korzystanie z cyfrowych notatek i planów.

Gramatyka:

- Czas teraźniejszy ciągły (Present Continuous) do wyrażania działań w trakcie.

Słownictwo:

- Słownictwo związane z ustalaniem terminów
- Słownictwo: Eco-Friendly, Digital Documentation, Reduce Paper Use, Green Practices.

Funkcje językowe: Potwierdzanie i prośby o potwierdzenie.

Spotkanie 3: Kontynuacja rozmów i maili (3h)

1. Pisanie zamówień. Ćwiczenia praktyczne: pisanie zamówień oraz odpowiedzi na zamówienia.
2. Kontynuacja rozmów biznesowych. Praktyczne ćwiczenia ustalania warunków współpracy.
3. Zielone kompetencje: Zrównoważone praktyki w komunikacji biznesowej. Jak wprowadzać zasady zrównoważonego rozwoju w komunikacji, np. poprzez ograniczanie użycia papieru w korespondencji i preferowanie cyfrowych dokumentów.

Gramatyka:

- Użycie czasowników modalnych (should, would) w kontekście sugestii i prośb.

Słownictwo:

- Słownictwo używane w rozmowach telefonicznych
- Słownictwo: Digital Communication, Reduce Paper Waste, Sustainable Practices, Green Solutions.

Funkcje językowe: Wyrażanie sugestii i prośby o potwierdzenie.

Spotkanie 4: Podsumowanie modułu i test końcowy (3h)

1. Podsumowanie modułu. Przegląd materiału i kluczowych zagadnień.
2. Test końcowy. Test sprawdzający zdobytą wiedzę i umiejętności w zakresie Business English.
3. Zielone kompetencje: Zrównoważony rozwój w dokumentacji końcowej. Jak wprowadzać zrównoważone praktyki w dokumentacji końcowej kursu, np. poprzez elektroniczne certyfikaty i ograniczenie użycia papieru.

Spotkanie 5: Wprowadzenie do obsługi klienta i podstawowe zwroty

1. Wprowadzenie do obsługi klienta w języku angielskim.
2. Podstawowe zwroty i frazy używane w obsłudze klienta.
3. Pierwsze wrażenie i powitanie klienta.
4. Udzielanie informacji i odpowiedzi na pytania
5. Zielone kompetencje: Zrównoważona obsługa klienta. Wprowadzenie do zasad zrównoważonego rozwoju w obsłudze klienta. Jak używać języka, aby promować ekologiczne i zrównoważone praktyki.

Gramatyka:

- Formułowanie pytań i przeczeń.

Słownictwo:

- Zwroty powitalne
- Zwroty dotyczące produktów i usług
- Słownictwo: Sustainable Practices, Eco-friendly Solutions, Green Products, Environmental Impact, Responsible Customer Service.

Funkcje językowe:

- Powitania i przedstawianie się.
- Zadawanie prostych pytań dotyczących potrzeb klienta.
- Udzielanie podstawowych informacji.

Spotkanie 6: Radzenie sobie z zapytaniami i prośbami klientów

1. Odpowiadanie na pytania klientów.
2. Radzenie sobie z prośbami i żądaniami klientów.
3. Zielone kompetencje: Ekologiczne aspekty obsługi klienta. Wprowadzenie do promowania zrównoważonych praktyk w odpowiedziach na zapytania i prośby klientów. Jak integrować informacje o ekologicznych produktach i usługach w komunikacji.

Gramatyka:

- Czasy przeszłe: Past Simple.

Słownictwo:

- Zwroty dotyczące zapytań
- Frazy używane w propozycjach
- Wyrażenia dotyczące przyszłych działań
- Słownictwo: Eco-friendly Options, Green Alternatives, Sustainable Products, Environmental Benefits, Green Initiatives.

Funkcje językowe:

- Odpowiadanie na pytania.
- Proponowanie rozwiązań.
- Wyrażanie przyszłych planów i działań.

Spotkanie 7: Rozwiązywanie problemów i skarg klientów

1. Radzenie sobie z niezadowolonymi klientami.
2. Techniki komunikacji w trudnych sytuacjach.
3. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg
4. Zielone kompetencje: Ekologiczne rozwiązania dla problemów i skarg. Wprowadzenie do stosowania ekologicznych rozwiązań i praktyk w odpowiedzi na skargi i problemy klientów. Jak promować zrównoważone i odpowiedzialne podejście w rozwiązywaniu problemów.

Gramatyka:

- Tryb warunkowy (second conditional).
- Użycie modalnych (could, should, would).

Słownictwo:

- Zwroty dotyczące skarg
- Frazy używane w rozwiązywaniu problemów
- Wyrażenia dotyczące rekompensaty
- Słownictwo: Sustainable Solutions, Green Practices, Environmental Responsibility, Eco-friendly Alternatives, Green Problem Solving.

Funkcje językowe:

- Wyrażanie zrozumienia i empatii.
- Proponowanie rozwiązań.
- Przepraszanie i oferowanie rekompensaty.
- Wyrażanie przeprosin

Spotkanie 8: Podsumowanie i test końcowy

1. Powtórzenie i podsumowanie materiału z poprzednich spotkań.
2. Test końcowy obejmujący zagadnienia omawiane podczas kursu.
3. Omówienie wyników i udzielenie informacji zwrotnej

Metody nauczania:

- Ćwiczenia praktyczne
- Symulacje i role-playing
- Testy i quizy
- Praca w grupach i parach
- Materiały audiowizualne

Ten program nauczania jest dostosowany do poziomu A2, obejmując kluczowe elementy Business English, niezbędne do efektywnej komunikacji w środowisku biznesowym.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Wprowadzenie do Business English	Bernadeta Szydziak	07-11-2024	18:00	21:00	03:00
2 z 8 Rozmowy służbowe i telefoniczne	Bernadeta Szydziak	15-11-2024	09:00	12:00	03:00
3 z 8 Kontynuacja rozmów i maili	Bernadeta Szydziak	20-11-2024	12:00	15:00	03:00
4 z 8 Podsumowanie modułu	Bernadeta Szydziak	28-11-2024	18:00	21:00	03:00
5 z 8 Wprowadzenie do obsługi klienta i podstawowe zwroty	Bernadeta Szydziak	06-12-2024	09:00	12:00	03:00
6 z 8 Radzenie sobie z zapytaniami i prośbami klientów	Bernadeta Szydziak	11-12-2024	12:00	15:00	03:00
7 z 8 Rozwiązywanie problemów i skarg klientów	Bernadeta Szydziak	19-12-2024	18:00	21:00	03:00
8 z 8 Podsumowanie i test końcowy	Bernadeta Szydziak	03-01-2025	09:00	12:00	03:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 320,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 320,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

180,00 PLN

Koszt osobogodziny netto

180,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Bernadeta Szydziak

Nauczyciel języka angielskiego

Prowadzenie kursów językowych w szkołach państwowych i językowych w różnych grupach wiekowych oraz na różnych poziomach zaawansowania.

Nauczycielskie Kolegium Języków Obcych w Tychach

Uniwersytet Śląski Wydział Filologiczny, Filologia Angielska, program nauczycielski

Studia podyplomowe BUSINESS ENGLISH

Prowadzenie kursów językowych w ramach programów unijnych - od roku 2016

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik kursu otrzyma komplet autorskich materiałów szkoleniowych LANDER'S education&services oraz pomocy dydaktycznych.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest przystąpienie do Projektu realizowanego w ramach programu Fundusze Europejskie dla Śląskiego 2021-2027 (FE SL 2021-2027), Działanie FESL.10.17 Kształcenie osób dorosłych - FST poprzez złożenie dokumentów rekrutacyjnych u jednego z niżej wymienionych operatorów:

1. Liga Obrony Kraju <https://projekty.lok.edu.pl/>
2. Akademia Śląska www.psf.wst.pl
3. Fundusz Górnośląski S.A. www.zielonybur.fgsa.pl
4. Centrum Szkoleniowo-Doradcze Dr Kurnicki Sp.k. <https://psf1-drkurnicki.eu>
5. LG PROJECT ŁUKASZ DOBICZEK <https://projektydofinansowane.pl/>
6. Agencja Rozwoju Regionalnego w Częstochowie S.A. <https://www.zielonyslask.rozwojowe.eu>

Informacje dodatkowe

Warunkiem ukończenia kursu jest frekwencja na poziomie 80% oraz pozytywne zaliczenie testu końcowego. W przypadkach losowych zgłoszonych ze strony Uczestnika, które uniemożliwiają osiągnięcie wymaganej frekwencji, na wniosek Uczestnika, Organizator dopuszcza możliwość uczestnictwa w indywidualnych konsultacjach szkoleniowych z osobą prowadzącą kurs, których celem jest wyrównanie wymaganej frekwencji oraz wiedzy i umiejętności koniecznych do osiągnięcia celów wynikających z ramowego programu usługi.

Adres

ul. Sienkiewicza 7
43-100 Tychy
woj. śląskie

Kurs odbywa się w siedzibie LANDER'S education&services

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Parking

Kontakt



Wojciech Kostecki

E-mail biuro@landers.pl

Telefon (+48) 881 205 020