**ENGLISH FOR BARTENDERS**

*Corso multimediale per saper comunicare con i clienti stranieri*

|  |  |
| --- | --- |
| Cod: QI0 | IL CORSO |
| Destinatari | **Baristi, Personale settore Bar, Gelaterie e Ristoranti** |
| Tipologia materiale | Materiale multimediale SCORM IN HTML, animazioni, esercizi, e test interattivi. Scaricabili in pdf: dialoghi, frasario, vocabolario e la grammatica |
| Unità didattiche | 10 unità ognuna suddivisa il 9 sezioni con esercizi mirati |
| Durata | 25 ore di studio |
| Test di apprendimento | 10 domande a risposta multipla alla fine di ogni modulo didattico. |
| Attestato | Si può scaricare e/o stampare dopo aver:* concluso il percorso formativo;
* superato tutti i test di apprendimento, considerati validi se il 75% delle risposte risulta corretto;
* compilato il questionario di valutazione del corso.
 |

**Obiettivi formativi**

Apprendere le strutture basilari della lingua inglese e – soprattutto - la fraseologia e i termini utili per comunicare a livello base in inglese.

* terminologia tecnica specifica della professione
* numeri, date, somme, misure, lettere, descrizioni e dettagli, formule di cortesia
* comunicazione con clienti
* comprensione di documenti di lavoro
* brevi conversazioni telefoniche

**Vantaggi**

Il corso consente al barista di acquisire quelle conoscenze elementari della lingua inglese utili per poter comunicare con clienti stranieri, risolvendo le questioni più comuni.

Si acquisiscono i vocaboli tecnici specifici per essere in grado di: dialogare con clienti in lingua inglese; comprendere le principali richieste e problemi; dare indicazioni e consigli; dare informazioni. Questo gli permette di apprendere le strutture basilari della lingua e – soprattutto - la fraseologia e i termini utili per comunicare a livello base in inglese.

Ampliando il proprio ambito lavorativo, includendo realtà di lingua diversa da quella italiana, si sviluppano gli sbocchi professionali.

**Struttura del corso**

Il corso - altamente interattivo - prevede diverse tipologie di materiale didattico: testi, immagini, audio, video e animazioni, glossario visuale, vocabolario e frasario, regole grammaticali consultabili in ogni momento. Si può ripetere più volte lo stesso esercizio, rivedere un video, riascoltare un dialogo.

***Il corso si compone di esercizi di molteplici tipologie e pertanto è fruibile esclusivamente da PC Desktop e Mac.***

**Programma**

Responsabile Scientifico: **Urso Baiardo Joseph**,Insegnante d’inglese presso aziende (Corsi business d’inglese avanzato) e presso il British Institutes con corsi individuali e di gruppo.

MODULO DIDATTICO 1 - **GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI** / **RESERVATION MANAGEMENT**

* Vocaboli inerenti la gestione delle prenotazioni
* Come prenotare? (lettura)
* Orari di aspertura/chiusura (documento reale)

Abstract: Il tema trattato nel modulo riguarda la gestione delle prenotazioni via telefono, con particolare attenzione alle forniture del bar per bambini e alle indicazioni stradali.

MODULO DIDATTICO 2 - **ACCOGLIENZA** / **WELCOMING**

* Vocaboli specifici su come accogliere i clienti e gestire i loro bisogni
* Dress code, abbigliamento appropriato (lettura)
* Invito scritto (documento reale)

Abstract: Il tema trattato nel modulo riguarda l’accoglienza dei clienti, sia in bar tradizionali sia in bar di particolare fama.

MODULO DIDATTICO 3 - **COLAZIONE** / **BREAKFAST**

* Vocaboli specifici su tutto quello che riguarda la colazione
* La colazione inglese (lettura)
* Menu per colazioni inglesi e a buffet (documento reale)

Abstract: Il tema trattato nel modulo riguarda come gestore le richieste dei clienti che desiderano fare colazione.

MODULO DIDATTICO 4 - **BRUNCH/LUNCH** / **BRUNCH/LUNCH**

* Vocaboli relativi a tutto ciò che riguarda il brunch e come realizzare una festa di compleanno
* Definizione di brunch (lettura)
* Pancakes per la festa del pancake (documento reale)

Abstract: I tema trattati nel modulo sono: come rispondere alle domande dei clienti che entrano in un locale per un brunch e come gestire-organizzare una festa di compleanno.

MODULO DIDATTICO 5 - **GELATERIA E TEA TIME** / **ICE CREAM AND TEA TIME**

* Vocaboli incentrati sul mondo della gelateria e sul momento del the
* Il tea anche come pasto (lettura)
* Brochure di una pasticceria (documento reale)

Abstract: Il tema trattato nel modulo riguarda come rispondere alle domande dei clienti che entrano in una gelateria e in una tea room.

MODULO DIDATTICO 6 - **APERITIVO** / **HAPPY HOUR**

* Vocaboli incentrati sul momento dell’happy hour
* Cocktail Negroni (lettura)
* Come preparare un Cocktail Negroni (documento reale)

Abstract: I tema trattati nel modulo sono: l’happy hour, la degustazione dei vini, una famiglia al bar.

MODULO DIDATTICO 7 - **APERITIVO BIS** / **HAPPY HOUR BIS**

* Vocaboli incentrati sul momento dell’happy hour
* Cocktail Sex on the Beach (lettura)
* Come preparare un Caprioska al succo di lamponi (documento reale)

Abstract: I tema trattati nel modulo sono: l’happy hour, la pulizia e la preparazione del bar.

**MODULO DIDATTICO 8 - DOPO CENA / AFTER DINNER**

* Vocaboli incentrati sul dopo cena
* Bevande dopo cena (lettura)
* Menu liquori dopo cena (documento reale)

Abstract: I tema trattati nel modulo sono: due amici guardano una partita al bar, amiche prendono un aperitivo sulla terrazza panoramica di un locale, una coppia in uno Champagne bar.

**MODULO DIDATTICO 9 - GESTIONE DELLE LAMENTELE / COMPLAINT MANAGEMENT**

* Vocaboli incentrati sulla gestione delle lamentele
* Come gestire le lamentele dei clienti (lettura)
* Lettera di lamentela (documento reale)

Abstract: Il tema trattato nel modulo è la gestione delle possibili lamentele da parte dei clienti, per: ritardo nel servizio, sporcizia, problemi di allergie alimentari.

MODULO DIDATTICO 10 - **COMMIATO** / **LEAVE-TAKING**

* Vocaboli incentrati sul saluto ai clienti e operazioni di chiusura del locale
* La mancia in Italia (lettura)
* Il conto (documento reale)

Abstract: Il tema trattato nel modulo è la chiusura del locale e relative operazioni di routine.