



English for Call Centres - Kurs języka angielskiego dla pracowników call center na poziomie A2 - 56 godzin w formie zdalnej

Numer usługi 2024/05/20/165650/2155838

5 500,00 PLN brutto

5 500,00 PLN netto

98,21 PLN brutto/h

98,21 PLN netto/h

CLP SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🎓 Usługa szkoleniowa

🕒 56 h

📅 02.09.2024 do 09.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Języki / Angielski
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Osoby chcące podnieść swoje kompetencje z języka angielskiego ogólnego oraz w zakresie specjalistycznego słownictwa związanego z obsługą klienta w call center.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	26-08-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	56
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Kurs "English for Call Centres – A2" ma na celu rozwinięcie podstawowych umiejętności językowych w kontekście pracy w call center. Uczestnicy nauczą się specjalistycznego słownictwa, podstawowych zasad gramatyki oraz funkcji

językowych niezbędnych do skutecznej komunikacji w środowisku call center. Kurs przygotowuje do sprawnego porozumiewania się w języku angielskim, zarówno w mowie, jak i w piśmie, na poziomie podstawowym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
1. Podstawowa znajomość terminologii call center: • Uczestnik identyfikuje i stosuje podstawowe terminy związane z wyposażeniem, funkcjonowaniem oraz codziennymi zadaniami w call center.	1. Zastosowanie terminologii w praktyce: • Ocena zdolności uczestnika do korzystania z terminologii call center podczas symulowanych rozmów telefonicznych i innych ćwiczeń praktycznych.	Test teoretyczny
2. Podstawowe umiejętności komunikacyjne w środowisku call center: • Uczestnik wykorzystuje proste struktury gramatyczne i leksykalne do obsługi rozmów telefonicznych, w tym przyjmowania płatności, obsługi reklamacji, i przekazywania rozmów.	2. Skuteczność komunikacji telefonicznej: • Ocena umiejętności uczestnika w prowadzeniu efektywnych rozmów, w tym odpowiednie reagowanie na potrzeby klientów i rozwiązywanie podstawowych problemów.	Wywiad ustrukturyzowany
3. Umiejętność prowadzenia standardowych rozmów telefonicznych: • Uczestnik prowadzi podstawowe rozmowy telefoniczne, korzystając z odpowiednich zwrotów i technik komunikacyjnych stosowanych w call center.	3. Prawidłowe stosowanie gramatyki i struktur językowych: • Ocena znajomości i stosowania przez uczestnika odpowiednich struktur gramatycznych w kontekście call center.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument zawiera szczegółowy opis efektów uczenia się osiągniętych przez uczestnika.

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja była przeprowadzona zgodnie z określonymi kryteriami.

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

Tak, proces kształcenia i szkolenia jest oddzielony od walidacji, co zapewnia obiektywność oceny.

Program

"Co Ludzie Powiedzą" to szkoła języka angielskiego z siedzibą w Lublinie oferująca kursy stacjonarne i online. Naszą misją jest przełamywanie barier komunikacyjnych między ludźmi z całego świata w sytuacjach codziennych i biznesowych poprzez rewolucyjny i przyjazny zapamiętywaniu sposób nauki. Tworzymy szkolenie szyte na miarę, uwzględniając indywidualne preferencje klienta – założenia, program, dni i godziny spotkań – wszystko to jest dopasowane do potrzeb uczestników.

Nasze metody nauczania oparte są na technikach szybkiego zapamiętywania, wykorzystujemy autorskie fiszki do nauki przez skojarzenia (Mnemobrazki), które umożliwiają szybkie i efektywne przyswajanie słownictwa w języku angielskim - nawet do 40 słów w ciągu godziny.

Stawiamy na intensywne treningi językowe z dużym naciskiem na konwersacje. Dzięki temu uczniowie przełamują barierę językową i zyskują pewność w mówieniu. Nasze zajęcia są pełne praktycznych tematów, gier, quizów i kreatywnych ćwiczeń, które sprawiają, że nauka języka jest dynamiczna i angażująca. Oferujemy także całodobowy dostęp do autorskiej platformy e-learningowej.

Harmonogram spotkań, trenerzy oraz lokalizacja (w przypadku zajęć stacjonarnych) ustalane będą po zakończeniu rekrutacji.

Program:

Unit 1: Call Center Layout

- **Topic:** Call Center Layout
- **Reading context:** Employee handbook
- **Vocabulary:** aisle, break room, conference room, common area, cubicle, fire exit, open plan, reception, security, workstation
- **Function:** Giving directions

Unit 2: GRAMMAR: present simple and continuous, adverbs of frequency

Unit 3: Tools & Equipment

- **Topic:** Tools & Equipment
- **Reading context:** Email
- **Vocabulary:** calculator, computer, display monitor, headset, keyboard, mouse, notepad, phone, terminal, whiteboard
- **Function:** Estimating time

Unit 4: GRAMMAR: question forms, past simple, past simple verbs: -ed endings, basic irregular verbs

Unit 5: Work Hours

- **Topic:** Work Hours
- **Reading context:** Memo
- **Vocabulary:** 24-hour, break, daytime, evening, full-time, graveyard, morning, overtime, part-time, shift, weekend
- **Function:** Expressing a preference

Unit 6: GRAMMAR: past simple and past continuous, weak forms

Unit 7: Qualities of a Representative

- **Topic:** Qualities of a Representative
- **Reading context:** Brochure
- **Vocabulary:** enthusiastic, friendly, honest, knowledgeable, patient, polite, professional, responsible, sense of humor, sensible
- **Function:** Expressing an opinion

Unit 8: GRAMMAR: present perfect + ever/never, present perfect + for/since

Unit 9: Skills 1

- **Topic:** Skills 1
- **Reading context:** Résumé
- **Vocabulary:** adapt, call control, conflict resolution, conversation, listening, literacy, multitasking, problem-solving, speaking, type
- **Function:** Expressing concern

Unit 10: Skills 2

- **Topic:** Skills 2
- **Reading context:** Job listing
- **Vocabulary:** address, coordinate, develop, leadership, manage, organize, supervisor, support, team, teamwork

- **Function:** Asking for more information

Unit 11: was/were GRAMMAR: present continuous/be going to for future

Unit 12: My job

- **Mnemocards – quick memorization flashcards**
- **Vocabulary:** arrive at work, permanent job, manage, demanding, employee, employer
- **Function:** Talking about one's job

Unit 13: GRAMMAR: should, can, have to, must, may, might

Unit 14: Basic Actions

- **Topic:** Basic Actions
- **Reading context:** Guide
- **Vocabulary:** answer, call, dial, direct, hang up, hold, mute, reach, release, return
- **Function:** Identifying an error

Unit 15: past simple and past continuous, weak forms: was/were

Unit 16: Phone Communication 1

- **Topic:** Phone Communication 1
- **Reading context:** Magazine article
- **Vocabulary:** articulate, body language, communication, face-to-face, intonation, minimize, miscommunication, mumble, stress, volume
- **Function:** Giving a reminder

Unit 17: Phone Communication 2

- **Topic:** Phone Communication 2
- **Reading context:** Email
- **Vocabulary:** address, courtesy, dead air, empathy, interrupt, jargon, overload, personalize, positive, professionalism, rapport
- **Function:** Expressing contrast

Unit 18: Leaving Messages

- **Topic:** Leaving Messages
- **Reading context:** Memo
- **Vocabulary:** brief, call back, call back number, identify, leave, message, regarding, repeat, unavailable, voicemail
- **Function:** Making an apology

Unit 19: Transfers

- **Topic:** Transfers
- **Reading context:** Training manual
- **Vocabulary:** check in, cold, conference call, department, expectation, extension, introduce, on hold, on the line, transfer, warm
- **Function:** Stressing a point

Unit 20: GRAMMAR: comparatives/superlatives

Unit 21: Taking Payments

- **Topic:** Taking Payments
- **Reading context:** Webpage
- **Vocabulary:** APO, balance, confirmation number, credit card, debit card, electronic check, gift card, grace period, late fee, service fee
- **Function:** Making a suggestion

Unit 22: GRAMMAR: used to

Unit 23: Call Types

- **Topic:** Call Types
- **Reading context:** Cover letter
- **Vocabulary:** account maintenance, advice, billing, call, complaint, customer service, inbound, order, outbound, sales, tech support, transaction
- **Function:** Expressing doubt

Unit 24: GRAMMAR: relative clauses

Unit 25: Answering Services

- **Topic:** Answering Services
- **Reading context:** Advertisement
- **Vocabulary:** after-hours, answering service, appointment, dispatch, live response, overflow, receptionist, redirect, screen, workload
- **Function:** Making a recommendation

Unit 26: GRAMMAR: articles

Unit 27: Training

- **Topic:** Training
- **Reading context:** Course description
- **Vocabulary:** classroom, demonstrate, e-learning, modular, on-the-job, practice, role play, simulation, test, webinar
- **Function:** Changing your mind

Unit 28: A Perfect Pitch

- **VOCABULARY:** Presentation, slide, explain, show, audience, speak, listen, start, end, watch
- **SPEAKING:** Introducing yourself and your; Describing a picture or a slide in simple terms; Using linking words like 'first', 'next', 'then' to order content; Thanking the audience and inviting questions at the end

Unit 29: Successful Meetings

- **VOCABULARY:** Meeting, agenda, discuss, decision, plan, invite, attend, note, question, answer
- **SPEAKING:** Asking simple questions in meetings (e.g., "What is our budget?"); Responding to questions with short answers; Making simple suggestions (e.g., "Let's meet next week"); Practicing polite meeting phrases (e.g., "Can you repeat that?")

W razie potrzeby programu w języku polskim prosimy o kontakt: info@coludziepowiedza.co

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	5 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	98,21 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują autorskie materiały szkoleniowe, dostęp do wybranych tematów Mnemobrazków (autorskich fiszek obrazkowych opartych na mnemotechnikach, ułatwiających i przyspieszających zapamiętywanie nowo-poznanego słownictwa), materiały dydaktyczne wspierające naukę, a także dostęp do autorskiej platformy e-learningowej szkoły Portal Geniusza, na której znajdują się dodatkowe materiały do pracy własnej w domu.

Warunki uczestnictwa

- Kurs przeznaczony dla osób powyżej 18 roku życia.
- Wymagana znajomość języka angielskiego na poziomie A2 (ukończony poziom A1).
- Przed przystąpieniem do kursu przeprowadzona zostanie weryfikacja poziomu znajomości języka obcego w formie testu.

Informacje dodatkowe

Cały kurs to 28 spotkań po 90 minut (1 godz. = 45 minut), zajęcia odbywają się 2 razy w tygodniu.

- Zajęcia odbywają się na platformach MS Teams lub Zoom.
- Uczestnicy mają dostęp do zamkniętej społeczności CLP VIP z dodatkowymi materiałami i bezpłatnymi konwersacjami z native speakerem na czas trwania kursu.
- Powyższa usługa jest usługą przykładową. Dla każdego zainteresowanego słuchacza tworzymy całe szkolenie szyte na miarę potrzeb uwzględniając indywidualne preferencje – założenia, program, dni i godziny spotkań – wszystko to uzgadniane jest indywidualnie i dopasowane do Państwa potrzeb.
- Każde szkolenie poprzedzone jest wykonaniem testu weryfikującego znajomość języka. Po ukończeniu szkolenia przeprowadzana jest podobna walidacja.
- Istnieje możliwość zorganizowania szkolenia w formie stacjonarnej po uzgodnieniu z Wykonawcą.

Warunki techniczne

- Szkolenie prowadzone jest online, uczestnicy korzystają z platform MS Teams lub Zoom.
- Wymagania sprzętowe: komputer osobisty, tablet lub smartfon z dwurdzeniowym procesorem 2GHz (zalecany czterordzeniowy), 4GB RAM, system operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS lub Android, najnowsze wersje przeglądarek Google Chrome lub Mozilla Firefox, kamera internetowa, mikrofon lub zestaw słuchawkowy.
- Minimalne wymagania sieciowe: prędkość nadawania i pobierania min. 20 Mbps.
- Zajęcia mogą być rejestrowane w celu utrwalenia efektów kształcenia oraz na potrzeby monitoringu. Wykorzystanie nagrania na inne cele wymaga zgody uczestnika kursu oraz lektora/trenera.

Kontakt



Arkadiusz Mikrut

E-mail info@coludziepowiedza.co

Telefon (+48) 531 001 133