Área de Idiomas
Formación 100%
Bonificable



Alemán Nivel I para atención al cliente

30 horas, del 27 de enero al 3 de marzo de 2027

Lunes y miércoles de 16.30h a 19,30h

C/ Aragón, 215, 1ª planta, 07008, Palma

La creciente presencia de clientes germanoparlantes en el sector servicios en Baleares exige una comunicación eficaz y profesional. No obstante, en muchas empresas la falta de conocimientos básicos de alemán genera inseguridad en el personal, limita la fluidez en la atención y afecta a la calidad percibida del servicio.

Objetivos

- Objetivo general:
- Mejorar la competencia comunicativa básica en lengua alemana del personal de atención al
- cliente, contribuyendo a una prestación del servicio más eficaz y profesional.
- Objetivos específicos:
- Superar el bloqueo inicial ante la comunicación en alemán.
- Utilizar expresiones y estructuras frecuentes en atención al cliente.
- Atender y responder a peticiones habituales con seguridad.
- Aplicar de forma inmediata lo aprendido en el entorno laboral.

Contenidos

Módulo 1: Fundamentos de comunicación en alemán
- Pronunciación básica y comprensión inicial.
- Fórmulas de cortesía y expresiones frecuentes.

Módulo 2: Atención básica al cliente
- Saludos y despedidas.
- Ofrecer ayuda y responder a peticiones habituales.
- Vocabulario esencial del sector servicios.

Módulo 3: Situaciones profesionales frecuentes
- Atención en mostrador, recepción o sala.
- Información básica sobre productos y servicios.
- Gestión sencilla de incidencias habituales.

Módulo 4: Consolidación práctica
- Simulaciones integradas.
- Automatización de expresiones clave.
- Refuerzo de seguridad y autonomía comunicativa.

Área de Idiomas
Formación 100% Bonificable

caeb empresarios

Cuota de inscripción: 100% bonificable

390€ (**370€** para asociados a la CAEB y desempleados) antes del inicio del curso e incluye la asistencia a las sesiones y la documentación. Si la empresa dispone de crédito formativo, BSEF incluye en este precio la gestión de la bonificación ante la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. El pago será imprescindible para la realización de los trámites necesarios para la posterior bonificación de dichas actuaciones por parte de la empresa.

BONIFICACIÓN: Bonificable a través del sistema de bonificación de la Seguridad Social

* El importe de bonificación indicado se basa en la aplicación de baremos económicos máximos/hora/alumno regulados en el Real Decreto 395/2007. No obstante las empresas han de tener en cuenta otras variables tales como crédito disponible y porcentaje de cofinanciación privado exigido.

Destinatarios

Trabajadores del sector servicios que mantienen contacto directo con clientes germanoparlantes y requieren adquirir competencias básicas en lengua alemana para mejorar su desempeño profesional.

Ponente

Heidrum Bierkämper. Docente nativa de alemán, licenciada en Educación por la Universidad de Bremen, con amplia experiencia en formación de adultos y especializada en alemán orientado al empleo y la atención al cliente. Su trayectoria profesional combina docencia y experiencia directa en atención al cliente en entorno empresarial.

Horario

Lunes y miércoles de 16.30h a 19.30h. **El lunes 1 de marzo no habrá sesión formativa al ser festivo.**

Metodología

Metodología activa y participativa, con enfoque comunicativo y orientación práctica.

La formación se basa en:
- Simulaciones de situaciones reales de atención al cliente.
- Role plays adaptados al contexto profesional del alumnado.
- Trabajo con vocabulario funcional y estructuras de uso frecuente.
- Práctica oral guiada desde la primera sesión.
- Feedback continuo orientado a la mejora inmediata.

El enfoque metodológico garantiza la aplicación directa de los contenidos en el puesto de trabajo.

Requisitos y/o documentación a presentar por los participantes

Antes del inicio del curso: Solicitud de participación.

Si desea que BSEF realice los trámites para la bonificación de la formación deberá entregar los datos y convenio de agrupación de empresa debidamente cumplimentado con un mínimo de 3 días antes del inicio del curso.

Titulaciones

Los alumnos al finalizar el curso recibirán un certificado acreditativo de su participación en el mismo, expedido por BSEF, empresa autorizada a tal fin.

Cuota de inscripción: 100% bonificable

390€ (**370€** para asociados a la CAEB y desempleados) antes del inicio del curso e incluye la asistencia a las sesiones y la documentación. Si la empresa dispone de crédito formativo, BSEF incluye en este precio la gestión de la bonificación ante la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. El pago será imprescindible para la realización de los trámites necesarios para la posterior bonificación de dichas actuaciones por parte de la empresa.

BONIFICACIÓN: Bonificable a través del sistema de bonificación de la Seguridad Social

* El importe de bonificación indicado se basa en la aplicación de baremos económicos máximos/hora/alumno regulados en el Real Decreto 395/2007. No obstante las empresas han de tener en cuenta otras variables tales como crédito disponible y porcentaje de cofinanciación privado exigido.

Lugar de realización: C/ Aragón, 215, 1ª planta. 07008 . Palma de Mallorca Tel.971 70 60 08

caebformacion.com **formacion@caeb.es** **www.caeb.es/formacion**