



B U S S I A L A N
KEHITTÄMISPALVELUT OY
- osaamiskumppani -

Sujuvan asiakaspalvelun englantia kuljettajille

Tavoite:

Tutustuttaa ulkolaisten matkustajien ja ryhmien kanssa toimivat kuljettajat työnsä keskeiseen ammattikieleen ja tarjota valmiudet toimia asiakaspalvelutilanteissa englanniksi

Saada kuljettajat entistä rohkeammin käyttämään kielitaitoaan

1. tunti

Ammatillinen kielitaito ja englannin ääntämisen perusteet

- *Vieraan kielen käytön tarpeet omassa työssä*
- *Kielitaidon osatekijät; sisältö, puhetapa, kehon kieli*
- *toiminnallisia harjoituksia*

2-3. tunti

Keskeinen ammattisanasto ja ilmaukset

- *kirjallisia ja suullisia sanasto- ja pariharjoituksia*
- *toiminnallisia harjoituksia*

4-5. tunti

Tavallisia kielenkäyttötilanteita ulkomaalaisia matkustajia palveittaessa

- *matkarutiinit*
- *kuulutukset*
- *käytännön asiakaspalvelutilanteita*
- *toiminnallisia harjoituksia*

6. tunti

Poikkeustilanteissa toimiminen

- *erityistilanteissa toimiminen ja tiedottaminen (viivästys, bussin rikkoutuminen jne)*

7. tunti

Soveltavat kielitaidot ja oma kehityssuunnitelma

- *soveltavia kiertoilmausharjoitteita*
- *kommunikointi yhteisen kielen puuttuessa*
- *miten kehitän ammattilaisuuttani?*