

NOME DA ACTIVIDADE

- **O amaño do coche**

TIPO DE ACTIVIDADE

- **ACTIVIDADE DE EXPRESIÓN ORAL E COMUNICACIÓN**

NIVEL

- **B2**

PARTICIPACIÓN NA ACTIVIDADE

- **EN GRUPO**

DURACIÓN

- **MÁIS DE 40 MINUTOS**

CONTIDOS QUE SE TRABALLAN

- A lingua oral.
- Os elementos da comunicación propios da comunicación telefónica.
- Os elementos que inflúen na comunicación.
- A negociación.

OBXECTIVOS ESPECÍFICOS

- Que o alumnado clarifique os elementos propios da comunicación telefónica.
- Que o alumnado vexa cales son aqueles elementos que inflúen na comunicación, e máis concretamente, na atención telefónica.
- Que o alumnado sexa quen de buscar solucións a posturas enfrontadas.

ORIENTACIÓNS E CUESTIÓNS QUE CÓMPRE TER EN CONTA

- As persoas que van ser o eixo central da actividade deben ser visibles para o resto do grupo.
- As persoas que van desenvolver a actividade deben estar de costas unha á outra.

DESENVOLVEMENTO DA ACTIVIDADE

O docente divide o alumnado en grupos de catro persoas. En cada un dos grupos haberá catro roles distintos: unha persoa será o cliente insatisfeito, outra a encargada do taller e as dúas restantes serán observadoras das actitudes das dúas primeiras. Deste xeito as primeiras deben representar unha dramatización seguindo unhas pautas que se lles darán e as segundas deben observar o papel que desenvolven.

Unha vez que cada grupo faga a súa representación, farase unha posta en común en gran grupo para establecer os vicios máis frecuentes na atención telefónica e que se debería mellorar.

MATERIAIS DA FICHA

Ficha para o encargado do taller

- Non ten un coche libre para deixarlle ao cliente. Ofrécelle o libro de reclamacións.
- A peza que necesitaba para amañar o coche non lle chegou da fábrica.
- Aínda que pode non ser culpa do taller, ten que dar a cara e pedir desculpas.
- Aguanta como pode o enfado do cliente.

Ficha para a persoa empresa

- Quedaron de amañar o coche para o día seguinte á entrega: hoxe.
- Chamas antes de ir tal e como quedastes.
- A túa empresa necesítao xa para distribuír os produtos.
- Non cumpriron a súa palabra e estás molesto.
- As molestias vanche provocar un enfado.
- Insistes e insistes para que o coche estea amañado canto antes.
- Pídeslle ao encargado do taller que che deixe un coche mentres o outro non está listo.