

NOME DA ACTIVIDADE

➤ **O arranxo do coche**

TIPO DE ACTIVIDADE

➤ **ACTIVIDADE DE EXPRESIÓN ORAL E COMUNICACIÓN**

PARTICIPACIÓN NA ACTIVIDADE

➤ **EN GRUPO**

DURACIÓN

➤ **MÁIS DE 40 MINUTOS**

ENUNCIADO DA ACTIVIDADE

Imos dramatizar unha situación na que vai ter lugar unha conversa telefónica. Cada un de vós vai desenvolver un rol que lle indicará o docente co fin de poñer en práctica a representación.

MATERIAIS DA FICHA

Ficha para a persoa empresa

- Quedaron de amañarche 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.

Ficha para o encargado do taller

- 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.
- Non ten un coche libre para deixarlle ao cliente.- Ofrécelle o libro de reclamacións.

INFORMACIÓN NON VERBAL

- Ton empregado
- Colocación do corpo
- Expresividade da cara
- Colocación do espazo

LINGUAXE VERBAL

- Tipo de argumentación
- Xuízos de valor
- Discriminación (por sexo, por idade, por raza...)
- Comentarios despectivos

Creo que no que quedamos foi en que_____

Tiñamos un compromiso formal de que _____

Vostede coñecía a importancia de que eu tivese o vehículo hoxe porque_____

Ten vostede que entender que_____

Temos moita carga de traballo_____

Desta vez comprométome a_____