

NOME DA ACTIVIDADE (Ficha profesorado)

- **O tabú I**

TIPO DE ACTIVIDADE

- **ACTIVIDADE DE COMUNICACIÓN**

NIVEL

- **A1/A2**

PARTICIPACIÓN NA ACTIVIDADE

- **En parellas**

DURACIÓN

- **ENTRE 20 E 40 MINUTOS**

CONTIDOS QUE SE TRABALLAN

- Habilidades comunicativas na atención telefónica.
- Novos espazos e canles de comunicación.

OBXECTIVOS ESPECÍFICOS

- Que o alumnado aprenda a estimular a comunicación entre eles.
- Que o alumnado aprenda a favorecer a escoita activa.

ORIENTACIÓNS E CUESTIÓNS QUE CÓMPRE TER EN CONTA

- Para que sexa máis realista as participantes pódense poñer de costas.
- Hai que presentar a actividade poñendo uns obxectivos e un contexto para as participantes, o profesorado programarao tendo en conta o grupo e as sesións xa desenvolvidas.

DESENVOLVEMENTO DA ACTIVIDADE

A actividade consiste na simulación dunha conversa telefónica con diferentes situacións ou contextos comunicativos un exemplo sería: *unha persoa chama por teléfono a unha tenda para facer unha **reclamación** ou **queixa**, a ou o comercial debe atender a súa clienta como debería facelo na vida real.*

Os participantes poderían seguir diferentes pautas en cada actividade, exemplos:  
A comercial non pode responder nunca con **si** ou **non**; tampouco poderá dicir **ben**.  
As compañeiras e compañeiros que están observando poden ir apuntando e sinalando as veces que se trabucaron, como resolveron as palabras tabú, as dificultades, ou a capacidade das dúas interlocutoras.

MATERIAIS PARA A FICHA

### Cliente dun comercio

Chamas á tenda onde compraches un ordenador portátil para facer unha reclamación, unha queixa porque o produto vén en mal estado e non funciona correctamente. Hai unhas palabras tabú que non podes empregar: **si, non, ben.**

### Dependente dun comercio

Unha clienta ou un cliente chama para facer unha reclamación por un produto en mal estado. Tes que atendelo coma se fose a vida real e tomar as decisións que consideres axeitadas, iso si; hai unhas palabras tabús que non podes utilizar: **si, non; ben.**

<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Ola, bo día...</i></li><li>- <i>Ola, boa tarde...</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Asesoría X, bo día dígame...</i></li><li>- <i>Asesoría X, aténdeo María, en que podo axudarlle...</i></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>...Podería falar co/a encargado/a...</i></li><li>- <i>...É tan amable de poñerme co/a encargado/a...</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Por suposto, nun momentíño está con vostede.</i></li><li>- <i>Agora non a pode atender, se fai o favor de chamar nun momentíño ou deixarme un teléfono de contacto...</i></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Pois moitas grazas, ata outro día.</i></li><li>- <i>Grazas por axudarme, deica logo.</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Se necesita calquera outra cousa xa sabe onde estamos, grazas e abur.</i></li><li>- <i>Só ten que chamar ou achegarse ata aquí e encantados resolvemos os seus problemas, grazas pola confianza.</i></li></ul>