

1. En recepción:

Contestar con fórmulas de cortesía a preguntas de clientes y darles la información requerida.

2. Servicios del hotel:

Resolver los problemas de los clientes de un hotel y contestar al teléfono con las fórmulas apropiadas.

3. En el restaurante:

Saber atender correctamente a los clientes de un restaurante. Saber recomendar un menú y responder a una queja.

4. Un mal servicio:

Saber responder a las exigencias y las quejas de los clientes. Saber expresarse en una situación conflictiva y procurar que los clientes se sientan cómodos.

5. El vendedor:

Saber orientar a los clientes de unos grandes almacenes explicando dónde se encuentra una sección, un artículo o facilitando los precios de los productos.

6. La radio averiada:

Saber ayudar y aconsejar al cliente al realizar una compra . Resolver una reclamación.

7. La cuenta:

Saber plantear y contestar preguntas relacionadas con la apertura de una cuenta.

8. El descubierto:

Saber expresar un problema de descubierto de una cuenta bancaria. Declarar el robo de una tarjeta de crédito y de un talonario de cheques. Ser capaz de proponer soluciones y sugerencias.

9. El viaje:

Analizar las necesidades de los clientes de una agencia de viajes y satisfacer sus preferencias.

10. El guía:

Conocer el vocabulario utilizado por un guía turístico en una gran ciudad. Saber tratar con un hombre de negocios importante al que se acompaña.

11. El embarque:

Dar información en un aeropuerto, dando indicaciones precisas. Conocer el vocabulario relacionado con las funciones de un miembro de la tripulación de un avión.

12. Formas de viajar:

Ser capaz de aconsejar e informar a los pasajeros en una estación, un tren o un ferry.