



AGENZIA PER IL LAVORO
ENTE DI FORMAZIONE



CORSO BUSINESS ENGLISH

**ISCRIZIONE
GRATUITA**
REQUISITI

- Residenza o domicilio in Lombardia
- Iscrizione al Centro per l'Impiego come disoccupato o working poor o beneficiario ADI o SFL
- Livello A2 di Inglese

- Introduzione al Business English
- Presentazioni Professionali
- Comunicazione Scritta: Email Professionali
- Telefonate e Videoconferenze
- Riunioni e Negoziazioni Base
- Presentazioni Aziendali e Pitching
- Gestione Clienti e Customer Care
- Documenti, Corrispondenza
- Cultura Business Internazionale

32 ORE IN PRESENZA
ATTESTATO delle ABILITÀ di REGIONE LOMBARDIA



030 5785868
375 695 1950



brescia@crediciapl.it
www.crediciapl.it



VIA DIVISIONE TRIDENTINA, 54
BRESCIA (ZONA BS2/STAZIONE)

Corso di Inglese Business (A2–C1)

Durata: 32 ore (8 giornate da 4h)

Destinatari: professionisti che necessitano di comunicare in inglese nel mondo del lavoro

Obiettivo generale: portare i partecipanti da un livello A2–B1 ad un uso sicuro e professionale dell'inglese scritto e parlato (fino al C1), con focus su situazioni lavorative.

Programma

Giornata 1 – Introduzione al Business English e Presentazioni Professionali

Obiettivi:

- Presentarsi in contesto lavorativo.
- Descrivere azienda/ruolo.
- Distinguere registro formale e informale.

Contenuti linguistici:

- Vocabolario base (company, department, position... / stakeholder, subsidiary...).
- Strutture: "I work as...", "I am responsible for...", "We provide...".
- Saluti e formule di apertura/chiusura email.

Attività:

- Role play: presentazione professionale.
- Analisi di due email (informale vs. formale).
- Mini listening: voicemail di presentazione.
- Confronto coi partecipanti circa richieste e casi portati da loro.
- Da registro formale ad informale: "small talk"

Compito:

- Email di presentazione a un partner estero.
- Mini-presentazione orale

Materiali da preparare:

- Dispensa con glossario + esempi email.
- Script audio voicemail.

Giornata 2 – Comunicazione Scritta: Email Professionali

Obiettivi:

- Scrivere email formali per richieste/offerte/risposte.
- Gestire toni: cortesia, urgenza, diplomazia.

Contenuti:

- Struttura email: subject, greeting, body, closing.
- Espressioni chiave: “We are pleased to...”, “Could you please...”.
- Errori comuni da evitare (false friends, tono troppo diretto).

Attività:

- Trasformare email informali in professionali.
- Scrivere una risposta a una richiesta di informazioni.
- Peer review tra partecipanti.
- Confronto coi partecipanti circa richieste e casi portati da loro.
- Da registro formale ad informale: “small talk”

Compito:

- Redigere un'email di follow-up dopo un incontro.

Materiali:

- Dispensa con modelli di email.
- Scheda frasi utili per richieste/risposte.

Giornata 3 – Telefonate e Videoconferenze

Obiettivi:

- Condurre telefonate/meeting online.
- Chiarire e verificare informazioni.
- Gestire incomprensioni.

Contenuti:

- Frasi chiave per iniziare, condurre, chiudere una call.
- “Could you repeat that?”, “Let me check...”.
- Pronuncia di nomi, cifre, date.

Attività:

- Role play: telefonata con cliente estero.
- Simulazione videoconferenza.
- Mini listening: estratto di conference call.
- Confronto coi partecipanti circa richieste e casi portati da loro.
- Da registro formale ad informale: “small talk”

Compito:

- Preparare uno script per una telefonata reale

Materiali:

- Glossario “phone & conference”.
- Script audio conference call.

Giornata 4 – Riunioni e Negoziazioni Base

Obiettivi:

- Convocare e gestire meeting.
- Fare proposte, concordare/discutere.

Contenuti:

- Vocabolario meeting: agenda, minutes, attendees.
- Espressioni: “Shall we move on to...”, “I’d like to suggest...”.
- Modali per negoziare: could / might / would.

Attività:

- Simulazione riunione con decisione da prendere.
- Role play di una piccola negoziazione (es. prezzo, condizioni).
- Analisi di un verbale di meeting.
- Confronto coi partecipanti circa richieste e casi portati da loro.
- Da registro formale ad informale: “small talk”

Compito:

- Scrivere breve resoconto (minutes) della riunione simulata.

Materiali:

- Dispensa con frasi utili + modello “minutes”.

Giornata 5 – Presentazioni Aziendali e Pitching

Obiettivi:

- Strutturare una presentazione efficace.
- Descrivere prodotti, servizi, risultati.

Contenuti:

- Struttura presentazione: opening – body – closing.
- Espressioni persuasive: “Our key strengths are...”, “Let me highlight...”.
- Grafici e dati in inglese.

Attività:

- Preparare slide per una mini-presentazione.
- Role play: presentare il proprio servizio/azienda
- Peer feedback su chiarezza e linguaggio.

- Confronto coi partecipanti circa richieste e casi portati da loro.
- Da registro formale ad informale: “small talk”

Compito:

- Creare bozza slide per presentazione reale.

Materiali:

- Dispensa con esempi di slide in inglese.
- Glossario grafici/dati.

Giornata 6 – Gestione Clienti e Customer Care

Obiettivi:

- Accogliere e assistere clienti internazionali.
- Rispondere a lamentele in modo professionale.
- Gestire differenze culturali.

Contenuti:

- Frasi utili: “We’re sorry to hear...”, “Let me look into this...”.
- Tono professionale e rassicurante.
- Culture tips (UK, USA, Asia).

Attività:

- Role play: risolvere un reclamo in inglese.
- Tradurre brevi messaggi cliente in inglese.
- Analisi di casi reali.
- Confronto coi partecipanti circa richieste e casi portati da loro.
- Da registro formale ad informale: “small talk”

Compito:

- Redigere risposta scritta a un reclamo.

Materiali:

- Dispensa customer care.
- Scheda “phrases for complaints”.

Giornata 7 – Documenti, Corrispondenza e Cultura Business Internazionale

Obiettivi:

- Conoscere termini chiave di contratti, ordini, fatture.
- Usare sigle e acronimi business.

- Comprendere differenze culturali nella comunicazione.

Contenuti:

- Vocaboli: invoice, quotation, purchase order, NDA.
- Acronimi: ASAP, FYI, KPI.
- Galateo email e meeting in diversi paesi.

Attività:

- Tradurre estratti di documenti (italiano→inglese).
- Role play: gestire spedizione/ordine con partner estero.
- Discussione su differenze culturali (case study).
- Confronto coi partecipanti circa richieste e casi portati da loro.
- Da registro formale ad informale: “small talk”

Compito:

- Preparare breve guida interna “do & don’t” per comunicare con partner stranieri.

Materiali:

- Glossario documenti.
- Scheda culture tips.

Giornata 8 – Revisione e Simulazione Finale

Obiettivi:

- Consolidare funzioni comunicative apprese.
- Mettere in pratica email + telefonata + meeting + presentazione.

Contenuti:

- Ripasso generale di lessico e strutture.
- Feedback individuale su writing e speaking.
- Consigli per continuare a migliorare.

Attività:

- Simulazione completa: scenario realistico (es. nuovo cliente internazionale):
 - Scrivere email di primo contatto.
 - Telefonata di follow-up.
 - Mini riunione per definire condizioni.
 - Breve presentazione prodotto/servizio.
 - Confronto coi partecipanti circa richieste e casi portati da loro.
- Da registro formale ad informale: “small talk”
- Feedback di gruppo e individuale.

Compito (post-corso):

- Piano personale di studio (podcast, articoli, letture).

Materiali:

- Scheda riepilogo + checklist competenze.
- Suggerimenti risorse online.