



***Inglês Básico
para Atendimento
ao Público***

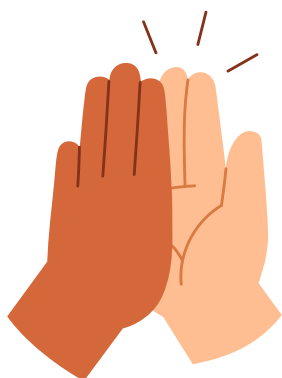
A1

Guia de bolso

Sumário

Saudações Formais e Informais	4
Saudações Iniciais e Encerramentos em Diferentes Contextos	5
Orientações e Direções no Local	6
Vocabulário para locais comuns	7
Frases simples para direcionar visitantes a locais comuns	8
Ao iniciar uma conversa	8
Agradecendo e reconhecendo ajuda	9
Pedindo mais informações.....	9
Encerrando a interação de forma cortês	9
Atendimento ao Público e Perguntas Frequentes	10
Perguntas e Respostas sobre Horários	10
Perguntas e Respostas sobre Serviços	10
Perguntas e Respostas sobre Regras.....	10
Confirmar e Repetir Informações	11
Perguntas Frequentes (FAQ)	11
Lidando com Reclamações e Situações de Emergência	12
Expressões para Demonstrar Empatia e Oferecer Assistência	12
Orientações em Emergências e Problemas.....	12
Emergências e Problemas em Situações Cotidianas	13
Orientando e Direcionando Visitantes para Outras Pessoas.....	13
Conversação e Networking	14
Encerrando Conversas de Maneira Educada e Profissional	14
Conclusão	15

Este guia de bolso foi desenvolvido para ajudá-lo a relembrar os principais conteúdos abordados no curso de Inglês Básico para Atendimento ao Público - A1.



Seu objetivo é ser uma referência prática para consultas rápidas, ajudando na aplicação de vocabulário e expressões em contextos profissionais e sociais, com materiais e atividades para reforço no ambiente de aprendizagem.

Aproveite este recurso para consolidar sua prática e progredir ainda mais no domínio do idioma!

Saudações Formais e Informais

Situações formais envolvem interações mais profissionais ou respeitosas, onde é esperado um tom mais polido e estruturado.



Check this out

Good morning - Bom dia

Good afternoon - Boa tarde

Good evening - Boa noite (para chegada em locais)

How are you doing? - Como vai você?

It's a pleasure to meet you! - É um prazer conhecer você!

Goodbye - Tchau

Have a good day! - Tenha um bom dia!

Já as situações informais acontecem em um contexto mais descontraído, geralmente entre amigos, colegas próximos ou familiares.



Check this out

Hi/Hello – Oi

How are you? – Como você está?

Good to see you – Bom te ver

Nice to meet you! – Prazer em te conhecer!

Take care – Se cuida

Bye! – Tchau!

Em contextos formais, usar títulos demonstra respeito e cordialidade:

- **Mr.** (mister) - Senhor: usado antes do sobrenome de homens, independentemente do estado civil.
- **Mrs.** (misses) - Senhora: usado antes do sobrenome de mulheres casadas.
- **Miss** - Senhorita: usado antes do sobrenome de mulheres solteiras.
- **Ms.** - Senhora/Senhorita: usado antes do sobrenome, quando o estado civil da mulher é desconhecido.

Saudações Iniciais e Encerramentos em Diferentes Contextos



Usar expressões corretas ao iniciar e encerrar conversas é essencial para causar boa impressão, demonstrar respeito e adaptar-se a diferentes contextos.

- **Good morning/afternoon, this is (name). How may I assist you?**
Bom dia/boa tarde, aqui é (seu nome). Como posso te ajudar?
- **Hello, this is (name) speaking. How can I help you?**
Olá, aqui é (seu nome) falando. Como posso ajudar você?
- **May I ask who is calling?**
Posso perguntar quem está ligando?
- **Thank you for your time. It was a pleasure speaking with you.**
Agradeço por seu tempo. Foi um prazer falar com você.

- **Bye, take care!**
Adeus, se cuide!
- **Good morning/Good afternoon, everyone.**
Bom dia/Boa tarde, pessoal.
- **I'd like to welcome you all to the meeting.**
Gostaria de dar as boas-vindas a todos à reunião.
- **Thank you all for your time and contributions.**
Agradeço a todos pelo tempo e pelas contribuições.

Para conhecer mais frases, consulte nosso Ambiente de Aprendizagem.

Orientações e Direções no Local

É essencial que você saiba como se localizar, pedir e fornecer orientações sobre locais comuns. Acompanhe a seguir o vocabulário para locais comuns:



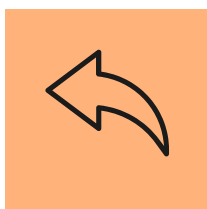
- Entrance – Entrada
- Exit – Saída
- Restroom / Bathroom – Banheiro
- Reception / Front desk – Recepção
- Meeting room / Conference room – Sala de reuniões

- Elevator (US) / Lift (UK) – Elevador
- Stairs – Escadas
- Cafeteria – Cafeteria
- Parking lot / Car park – Estacionamento
- Lobby – Saguão / Hall de entrada
- Emergency exit – Saída de emergência

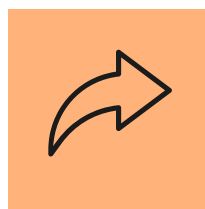
Vocabulário para locais comuns



Straight ahead
Em frente



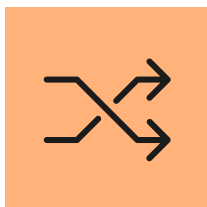
Turn left
Vire à esquerda



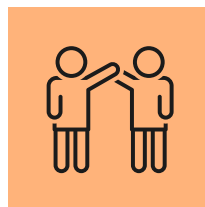
Turn right
Vire à direita



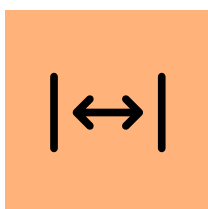
Go past
Passe por
(algum lugar)



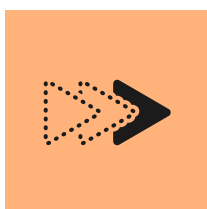
Across from
Em frente a
(algo/alguém)



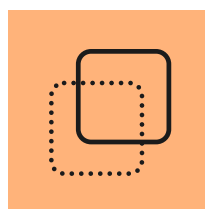
Next to
Ao lado de



Between
Entre



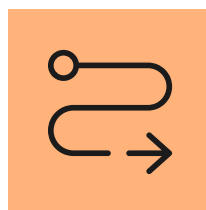
Behind
Atrás



In front of
Na frente de



Near
Perto



Far from
Longe de

Frases simples para direcionar visitantes a locais comuns

- **The restroom is down the hallway, on your right.**
O banheiro fica no final do corredor, à sua direita.
- **The meeting room is on the second floor, next to the elevator.**
A sala de reuniões fica no segundo andar, ao lado do elevador.
- **The emergency exit is just past the security desk.**
A saída de emergência fica logo depois do balcão de segurança.

Ao iniciar uma conversa



Excuse me, may I ask for some help? – Com licença, posso pedir ajuda?

Good morning, could you assist me, please? – Bom dia, você poderia me ajudar, por favor?

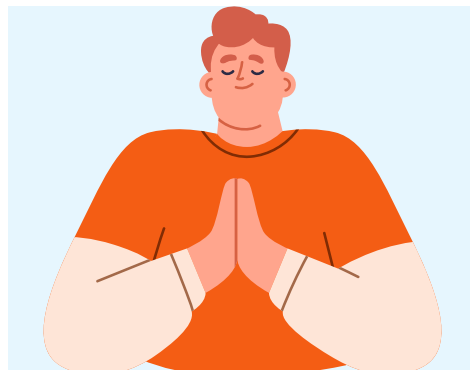
I'm sorry to bother you, but I need some directions.
– Desculpe incomodar, mas preciso de algumas direções.

Agradecendo e reconhecendo ajuda

Thank you so much for your assistance. – Muito obrigado pela sua ajuda.

I really appreciate your time and guidance. – Eu realmente agradeço pelo seu tempo e orientação.

You've been very helpful, thank you! – Você foi muito prestativo, obrigado!



Pedindo mais informações



Could you clarify that for me, please? – Você poderia esclarecer isso para mim, por favor?

Would you mind repeating that? – Você se importaria de repetir isso?

Encerrando a interação de forma cortês



Thank you again, have a great day! – Obrigado novamente, tenha um ótimo dia!

Thanks for everything. Take care! – Obrigado por tudo. Cuide-se!

Atendimento ao Público e Perguntas Frequentes

Perguntas e Respostas sobre Horários



What time does the office open? - Que horas o escritório abre?

Resposta: The office opens at 9 AM and closes at 6 PM. - O escritório abre às 9 da manhã e fecha às 18h.

When does the meeting start? - Quando começa a reunião?

Resposta: The meeting starts at 10 AM. - A reunião começa às 10h.

Perguntas e Respostas sobre Serviços



Is there a registration desk? - Há um balcão de registro?

Resposta: Yes, the registration desk is near the entrance. - Sim, o balcão de registro fica próximo à entrada.

Can I get a program of the event? - Posso pegar um programa do evento?

Resposta: Yes, we have programs available at the registration desk. - Sim, temos programas disponíveis no balcão de registro.

Perguntas e Respostas sobre Regras



Can I bring a guest to the event? - Posso trazer um convidado para o evento?

Resposta: No, the event is only for registered participants. - Não, o evento é apenas para participantes registrados.

Are pets allowed in the hotel? - Animais de estimação são permitidos no hotel?

Resposta: No, pets are not allowed in the hotel. - Não, animais de estimação não são permitidos no hotel.

Confirmar e Repetir Informações

Confirmar e repetir informações garante clareza, evita mal-entendidos e promove interações eficazes com confiança e profissionalismo.



Check this out

Let me confirm that for you. - Vou confirmar isso para você.

Could you repeat it, please? - Poderia repetir, por favor?

Can you spell it, please? - Você pode soletrar isso, por favor?

Do I understand correctly? - Entendi corretamente?

Perguntas Frequentes (FAQ)

- **What time does it open/close?**
Que horas abre/fecha?
- **Can I book/reserve in advance?**
Posso reservar com antecedência?
- **Where is the nearest restroom?**
Onde fica o banheiro mais próximo?
- **What is your policy on cancellations?**
Qual é a política de cancelamento?
- **Do you have vegetarian/vegan options?**
Vocês têm opções vegetarianas/vegan?
- **What time does the meeting/event start?**
Que horas começa a reunião/o evento?

Lidando com Reclamações e Situações de Emergência

Expressões para Demonstrar Empatia e Oferecer Assistência

Quando nos deparamos com clientes insatisfeitos ou em momentos de necessidade, é crucial demonstrar empatia e oferecer assistência de forma clara e atenciosa.



"I'm here to help."
(Estou aqui para ajudar.)

"How can I assist you?"
(Como posso ajudá-lo?)

"Thank you for your patience."
(Obrigado pela sua paciência.)

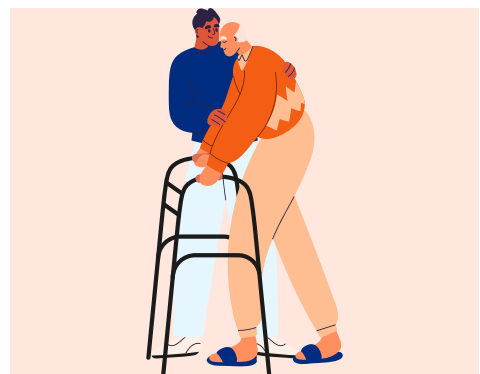
Orientações em Emergências e Problemas

Em momentos de emergência, a comunicação eficaz pode fazer toda a diferença. Este tópico foca em expressões que ajudam a alertar, orientar e fornecer suporte em situações de crise.

"Please stay calm."
(Por favor, mantenha a calma.)

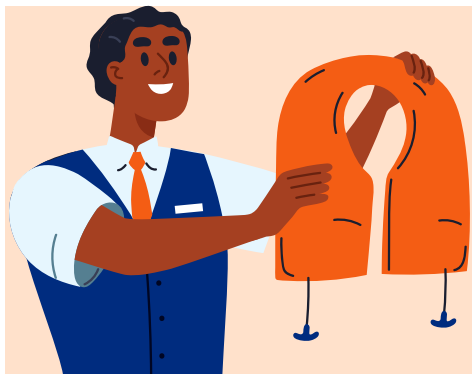
"Stay where you are, help is on the way."
(Fique onde está, a ajuda está a caminho.)

"Your safety is our priority."
(Sua segurança é nossa prioridade.)



Emergências e Problemas em Situações Cotidianas

Estar preparado para lidar com problemas inesperados no trabalho é essencial para garantir o bem-estar e a satisfação de todos.



"There's an emergency in the kitchen/office."
(Há uma emergência na cozinha/escritório.)

"We are handling the situation."
(Estamos lidando com a situação.)

"I'll make sure this doesn't happen again."
(Vou garantir que isso não aconteça novamente.)

Orientando e Direcionando Visitantes para Outras Pessoas

Em ambientes profissionais, muitas vezes precisamos redirecionar visitantes para outros departamentos ou profissionais especializados.

"Let me connect you to (name/department)."
(Deixe-me conectá-lo com (nome/departamento).)

"I'll introduce you to someone who can assist you better."
(Vou apresentá-lo a alguém que pode ajudá-lo melhor.)



Conversação e Networking

Exemplos de Small Talks:

- **How are you enjoying the event so far?**
(Você está aproveitando o evento até agora?)
- **What do you think of the presentations?**
(O que você acha das apresentações?)
- **Did you attend this event before?**
(Você já participou deste evento antes?)
- **What's your favorite Brazilian food?**
(Qual é a sua comida brasileira favorita?)

Encerrando Conversas de Maneira Educada e Profissional



- **It was great talking to you.**
(Foi ótimo conversar com você.)
- **I really enjoyed our conversation. Thank you for your time.**
(Eu realmente gostei da nossa conversa. Obrigado(a) pelo seu tempo.)

- **It's been a pleasure speaking with you. Let's stay in touch.**
(Foi um prazer falar com você. Vamos manter contato.)
- **Let's talk again soon!**
(Vamos conversar novamente em breve!)
- **Have a great rest of your day!**
(Tenha um resto de dia maravilhoso!)

Conclusão

Parabéns! O aprendizado é contínuo, e o ambiente de aprendizagem está disponível para reforçar conteúdos e aprimorar suas habilidades. Continue praticando e avançando em sua jornada de desenvolvimento pessoal e profissional. Para conhecer mais frases, consulte nosso Ambiente de Aprendizagem. Sucesso!



SEST SENAT

CNT / SEST SENAT / ITL
—— Sistema Transporte ——