



(90h)

Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente

Fecha inicio: 21/12/2018

Fecha Fin: 13/04/2019

Horario: Jueves 19:45 a 22:00 y Sábados de 09:00 A 14:00

Curso gratuito para personas trabajadoras de todos lo sectores

Temario

1. Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente.

- Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico:
 - Conceptos básicos de la lengua extranjera.
 - Conocimientos relacionados con saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de cortesía habituales, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente.

- Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales.
- Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.
- Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.
- Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes:
 - Presencial.
 - Telefónico.
 - Telemático.
- Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.
- Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.
- Elaboración de material audiovisual –promocional, dossier informativo u otros.

2. Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones.

- Vocabulario, recursos, estructuras lingüísticas, léxico básico y sus consiguientes aspectos fonológicos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones en distintos soportes:
 - Telefónica.
 - Presencial.
 - Telemática.

- Técnicas a usar en la atención al cliente y, tratamiento de quejas y reclamaciones: frases hechas, giros, convenciones, pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales.
- Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización:
 - Estructuración del discurso.
 - Formulación de preguntas y respuestas.
 - Actitudes básicas.
- Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros
- Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales.
- Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación:
 - Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
 - Confirmación de significados o reformulación de una comunicación.
- Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada.
- Complimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte.

3. Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial.

- Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico:

- Aspectos fonológicos propios de la gestión de pedidos, compra-venta y correspondencia comercial.
- Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos.
- Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales.
- Estructura y fórmulas habituales –estilos formal e informal– en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial.
- Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial
- Traducción de textos sencillos.
- Complimentación de documentos rutinarios en distintos soportes:
 - Correspondencia comercial.
 - Cartas de solicitud de información.
- Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido:
 - Albaranes.
 - Documentos de transporte.
 - Facturas.
 - Ofertas.
 - De envío de mercancía y acuses de recibo.
 - Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.
- Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes.

