



MF0977\_2 (90h)  
**INGLÉS PROFESIONAL PARA  
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE**

Fecha inicio: 17/05/2019

Fecha Fin: 19/07/2019

Horario: Lunes, miércoles y viernes de 09:00 a 13:00

Curso gratuito para personas trabajadoras  
de todos los sectores

REQUISITO PARTICIPACIÓN: POSEER MÍNIMO GRADUADO EN ESO O EQUIVALENTE

**REQUISITO PARTICIPACIÓN: POSEER MÍNIMO GRADUADO EN ESO O EQUIVALENTE**

## 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 léxicobásico:
  - 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.
- Cumplimentación 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.