



(90h)

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

Fecha inicio: 16/10/2020

Fecha Fin: 19/12/2020

Horario: Viernes de 16:00 a 20:00 y sábados de 09:00 a 14:00

Curso gratuito para personas trabajadoras de todos los 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.

- Cumplimentación 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.*