



Modalidad Teleformación

(90 horas)

**Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente**  
(Inglés)

Fecha inicio: 06/04/2024

Fecha Fin: 01/06/2024

**Exclusivo para personas trabajadoras de la Comunidad Valenciana****Requisito: Mínimo Graduado ESO****LABORA**

Servei Valencià d'Ocupació i Formació



## 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.
- 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.