

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



Área: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Modalidad: Teleformación

Duración: 90 h

Precio: 45.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

CÓDIGO

MF0977_2

CONTENIDOS

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

####

1.1. Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico:

####

1.1.1. Conceptos básicos de la lengua extranjera

####

1.1.2. Conocimientos relacionados con saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de 1.1.3cortesía habituales, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente.

####

1.2. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales.

####

1.3. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.

####

1.4. Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.

####

1.5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes:

####

1.5.1. Presencial.

####

1.5.2. Telefónico.

####

1.5.3. Telemático

####

1.6. Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.

####

1.7. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.

####

1.8. 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.

####

2.1. 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:

####

2.1.1. Telefónica.

####

2.1.2. Presencial.

####

2.1.3. Telemática.

####

2.2. 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.

####

2.3. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización:

####

2.3.1. Estructuración del discurso.

####

2.3.2. Formulación de preguntas y respuestas.

####

2.3.3. Actitudes básicas.

####

2.4. Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros

####

2.5. Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales.

####

2.6. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y - aplicación de estrategias de verificación:

####

2.6.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones.

####

2.6.2. Confirmación de significados o reformulación de una comunicación.

####

2.7. Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y - recopilación de información socioprofesional relacionada.

####

2.8. 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.

####

3.1. Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico:-

####

3.1.1. Aspectos fonológicos propios de la gestión de pedidos, compra-venta y « correspondencia comercial.

####

3.1.2. Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos.

####

3.2. Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales.

####

3.3. Estructura y fórmulas habituales –estilos formal e informal– en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial.

####

3.4. Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial

####

3.5. Traducción de textos sencillos.

####

3.6. Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes:

####

3.6.1. Correspondencia comercial.

####

3.6.2. Cartas de solicitud de información.

####

3.7. Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido:

####

3.7.1. Albaranes.

####

3.7.2. Documentos de transporte.

####

3.7.3. Facturas.

####

3.7.4. Ofertas.

####

3.7.5. De envío de mercancía y acuses de recibo.

####

3.7.6. Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.

####

3.8. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.

- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.