

LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

SKU: MF0977_2_V2

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, En concreto el alumno será capaz de: Comprender las ideas generales y los detalles específicos de las gestiones tipo habituales de la gestión administrativa en la relación con el cliente en lengua extranjera estándar transmitidas en conversaciones grabaciones instrucciones u otros claros y sin distorsiones o ruidos, Interpretar documentación rutinaria profesional de carácter sencillo en lengua extranjera estándar propia de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente obteniendo informaciones relevantes utilizando cuando sea necesario material de consulta y diccionarios, Producir mensajes orales sencillos enlazados y estructurados en lengua extranjera con razonable fluidez en situaciones habituales y no complejas del ámbito social y profesional del área de administración y recepción realizando un uso adecuado de las normas de cortesía habituales, Redactar y cumplimentar textos habituales rutinarios y sencillos en las actividades administrativas en relación con el cliente en lengua extranjera estándar de manera precisa y en todo tipo de soporte utilizando el lenguaje técnico básico apropiado y aplicando criterios de corrección ortográfica y gramatical, Mantener conversaciones de forma clara en lengua extranjera estándar en las actividades administrativas de relación con el cliente con cierta naturalidad y confianza comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo rutinarias del ámbito profesional,

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

Tema 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

1.2. 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: presencial telefónico y telemática

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

Tema 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

2.2. 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

2.4. 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

2.7. 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

Tema 3. Elaboración de una Lengua Extranjera de Documentación Administrativa y Comercial.

3.1. Recursos vocabulario estructuras lingüísticas y léxico básico

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: correspondencia comercial y cartas de solicitud de información

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

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