



## MF0977\_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente

**Sku:** 39329IN

**Horas:** 90

**Formato:** HTML 5

### OBJETIVOS

- 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.

### CONTENIDOS

- **Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente**
  - Introducción / Introduction
  - Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico / Basic knowledge in vocabulary, linguistic structures and expressions, phonetics, morphology and syntax

- Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales / Identification and analysis of the rules and basic habits in human and socio-professional relationships
  - Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal / Polite guidelines, professional relationships, schedules, local holidays and team building activities, and adaptation to non-verbal communication
  - Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores / Introducing people, greetings and identification of interlocutors
  - Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes / Transmitting and receiving messages using different formats
  - Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole / Identification and solution of information requests among others
  - Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente / Differences between formal and informal style in the reception and relationship with the client
  - Elaboración de material audiovisual-promocional, dossier informativo u otros / Making audiovisual-advertising material and dossiers
  - Resumen / Summary
- **Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones**
    - Introducción / Introduction
    - Comunicación básica en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones / Basic Customer Service Communication and Handling of Complaints and Claims
    - Técnicas a usar en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones / Customer service techniques and dealing with complaints
    - Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización / Exchange of information either on the phone or face-to-face and visits attendance in the company
    - Presentación de productos y servicios / Products and Services Presentation
    - Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logro de objetivos profesionales / Sales and purchases arguments and business goals achievements
    - Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación / Checking Strategies when dealing with Complaints and Claims
    - Planificación de agendas / Diary Planning
    - Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones en todo tipo de soporte / Completion of Customer Service Documentation and Handling of Complaints in all formats
    - Resumen / Summary
- **Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial**
    - Introducción / Introduction
    - Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico de la documentación administrativa y comercial / Basic vocabulary and linguistic structures used in administrative and commercial documentation
    - Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales / Using of the standards, polite and professional guidelines in administrative and commercial written communication
    - Estructura y fórmulas habituales –estilo formal e informal– en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial / Structure and usual formulas, both Formal and informal style in administrative and commercial documents
    - Interpretación y traducción de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial / Interpretation and translation of administrative and commercial documents and information
    - Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes / Completion of common documents in different formats
    - Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido / Terms of trade and quotations and answers to orders

- Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes / Making administrative and commercial presentations in a foreign language using different formats
- Resumen / Summary