



Utilización básica de una lengua extranjera (inglés) en la recepción y relación con el cliente

Sku: CT0227

Horas: 33

Formato: HTML

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.

CONTENIDOS

1. Conocimientos básicos de sintaxis. morfología. fonética. expresiones. estructuras lingüísticas. vocabulario y léxico. 1.1. Conceptos básicos de la lengua extranjera. 1.2. 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. 2. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales. 3. Convenciones y pautas de cortesía. relaciones y pautas profesionales. horarios. fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal. 4. Presentación de personas. saludos e identificación de los interlocutores. 5 Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes: presencial. telefónico y telemática 5.1. Presencial. 5.2. Telefónico. 5.3. Telemático. 6. Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole. 7. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente. 8. Elaboración de material audiovisual promocional. dossier informativo u otros.