Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera (inglés), en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones

Sku: CT0228

Horas: 41

Formato: HTML

CONTENIDOS

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. 1.1. Tratamiento de quejas de forma presencial y telefónica. 1.3. Telemática y por correspondencia. 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. 3. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización. 3.1. Estructuración del discurso. 3.2. Formulación de preguntas y respuestas. 3.3. Actitudes básicas. 4. Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios. medidas. cantidades. servicios añadidos. condiciones de pago y servicios postventa entre otros. 5. Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra. y logros de objetivos socioprofesionales. 6. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones. y aplicación de estrategias de verificación. 6.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones. 6.2. Confirmación de significados o reformulación de una comunicación. 7. Planificación de agendas: concierto. aplazamiento. anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada. 8. Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente. y tratamiento de quejas y reclamaciones. en todo tipo de soporte.