

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.