



## Organización habitual del trabajo de secretariado en una lengua extranjera distinta del inglés (alemán)

**Sku:** CT0250

**Horas:** 14

### CONTENIDOS

1. Recepción y atención de visitas en la empresa. 1.1. Saludo. presentación y despedida. 2. Intercambio de información presencial en la recepción y atención de clientes internos y externos. 2.1. Preguntas y respuestas. 2.2. Sugerencias. 2.3. Consejos y recomendaciones. 2.4. Ofrecimientos. 2.5. Peticiones. 3. Conversaciones. 3.1. Conversaciones informales con clientes. 3.2. Conversaciones formales con clientes externos e internos – reformulación de acuerdos. desacuerdos. compromisos adquiridos. solicitud de aclaraciones. 4. Concerto. aplazamiento y anulación de citas de forma oral. 4.1. Adaptación al interlocutor. 4.2. Uso adecuado de los turnos de palabras. 4.3. Expresiones de disculpas por retrasos y ausencias. 4.4. Intenciones y preferencias. 4.5. Formulación de disculpas en situaciones delicadas. 5. Convenciones y pautas de cortesía. usos en la comunicación telefónica o telemática. 5.1. Recursos. estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con saludos. despedidas. tratamientos de cortesía. comunicación telefónica. descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos. 6. Normas de protocolo y cortesía. 6.1. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socio-profesionales propias de los países de donde proceden los clientes y/o los profesionales con quienes se comunica. 6.2. Costumbres. usos. valores. creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera. 6.3. Convenciones y pautas de cortesía a la hora de organizar estancias y eventos teniendo en cuenta las costumbres horarias. hábitos profesionales e indumentaria.