



Atención al cliente/consumidor en inglés

Sku: CT0269

Horas: 34

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Interpretar la información de un discurso oral, en lengua estándar, tanto en vivo como retransmitido, en distintas situaciones-tipo de relación con un cliente/consumidor. - Interpretar de forma eficaz información relevante contenida en textos escritos y documentos comerciales básicos utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas.

CONTENIDOS

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes 2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor 2.1. Saludos 2.2. Presentaciones 2.3. Fórmulas de cortesía habituales 3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita 4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores 4.1. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes 5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad