

ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS

SKU: EVOL-5271-VNO-B | Categorías: [IDIOMAS](#), [Inglés](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [35](#)

Acreditado por Universidad [NO](#)

Créditos ECTS [0](#)

CURSO TEMÁTICO

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.
3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.
5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

