

LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

SKU: EVOL-5303-iNO-B | Categorías: [IDIOMAS](#), [Inglés](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [90](#)

Más información

[CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Objetivos

Lengua Extranjera Profesional para la Gestión Administrativa en la Relación con el Cliente

En el ámbito del mundo de la administración y gestión, es necesario conocer los diferentes campos de la información juvenil, dentro del área profesional gestión de la información y la comunicación. Así. Con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

Contenidos

1. MÓDULO 1. LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN BÁSICA DE UNA LENGUA EXTRANJERA EN LA RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE.

1. Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico:
2. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales.
3. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.
4. Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.
5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes:
6. Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.
7. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.
8. Elaboración de material audiovisual -promocional, dossier informativo u otros.



UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA, EN UNA LENGUA EXTRANJERA, EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMACIONES.

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:
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:
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:
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.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN EN UNA LENGUA EXTRANJERA DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL.

1. Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico:
2. Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales.
3. Estructura y fórmulas habituales -estilos formal e informal- en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial.
4. Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial.
5. Traducción de textos sencillos.
6. Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes:
7. Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido:
8. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes.

Si te gustó este curso también te puede interesar [Lengua extranjera profesional para servicios de restauración \(Inglés\)](#)

Síguenos en [INSTAGRAM](#)

