|  |
| --- |
| Logo Solucion |

|  |
| --- |
|  Curso On Line |

|  |
| --- |
| **Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente (MF0977\_2)** |

|  |
| --- |
| **Temario:** |
| **1. Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente.** 1.1. Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico:1.1.1. Conceptos básicos de la lengua extranjera1.1.2. Conocimientos relacionados con saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de cortesía habituales, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente.1.2. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales.1.3. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.1.4. Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.1.5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes:1.5.1. Presencial.1.5.2. Telefónico.1.5.3. Telemático1.6. Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.1.7. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.1.8. Elaboración de material audiovisual promocional, dossier informativo u otros.**2. Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones.**2.1. 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:2.1.1. Telefónica.2.1.2. Presencial. 2.1.3. Telemática.2.2. 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.2.3. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización:2.3.1. Estructuración del discurso. 2.3.2. Formulación de preguntas y respuestas.2.3.3. Actitudes básicas.2.4. Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros.2.5. Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales.2.6. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y - aplicación de estrategias de verificación:2.6.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones.2.6.2. Confirmación de significados o reformulación de una comunicación.2.7. Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y - recopilación de información socioprofesional relacionada.2.8. Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte.**3. Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial.**3.1. Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico:-3.1.1. Aspectos fonológicos propios de la gestión de pedidos, compra-venta y ▫ correspondencia comercial.3.1.2. Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos.3.2. Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales.3.3. Estructura y fórmulas habituales –estilos formal e informal– en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial.3.4. Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial3.5. Traducción de textos sencillos.3.6. Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes:3.6.1. Correspondencia comercial.3.6.2. Cartas de solicitud de información.3.7. Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido:3.7.1. Albaranes.3.7.2. Documentos de transporte.3.7.3. Facturas.3.7.4. Ofertas.3.7.5. De envío de mercancía y acuses de recibo.3.7.6. Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.3.8. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes. |