|  |
| --- |
| 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 extranjera  1.1.2. 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. Telemático  1.6. 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 comercial  3.5. 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. |