|  |
| --- |
| Logo Solucion |

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

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

|  |
| --- |
| **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 1.1.3cortesía 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.  1.5.3Telemático  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. |