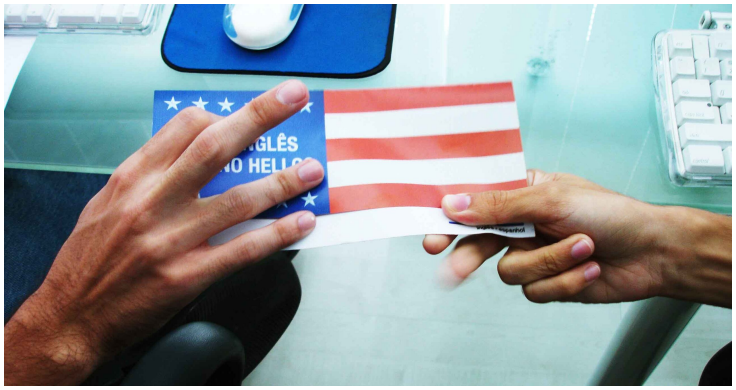
Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente (90 horas)



Categoría: Administración y Gestión

Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/lengua-extranjera-profesional-para-la-gestion-administrativa-en-la-relacion-con-el-cliente-90-horas-2/

Objetivo

Con el **Curso** de 90 horas de **Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente** adquirirás los conocimientos y competencias necesarias para llevar a cabo, utilizando para ello una lengua extranjera, diferentes tareas derivadas de la atención al cliente.

Descripción

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

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

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

- 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. - 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. - Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización. - Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros. - Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales. - Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación. - Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada. - Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte.

U. A. 3. ELABORACIÓN EN UNA LENGUA EXTRANJERA DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

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

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 90
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 3