



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente.

ADGG0208 - Actividades Administrativas en la relación con el cliente

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Comprender las ideas generales y los detalles específicos de las gestiones habituales de la gestión administrativa en la relación con el cliente en inglés. Interpretar documentación rutinaria profesional de carácter sencillo. Producir mensajes orales sencillos, enlazados y estructurados en inglés con razonable fluidez, en situaciones habituales y no complejas del ámbito social y profesional del área de administración y recepción, realizando un uso adecuado de las normas de cortesía habituales. Redactar y cumplimentar en inglés textos habituales, rutinarios y sencillos en las actividades administrativas.

CONTENIDOS

UTILIZACIÓN BÁSICA DE UNA LENGUA EXTRANJERA EN LA RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. BASIC USE OF A FOREIGN LANGUAGE IN CLIENT RECEPTION AND RELATIONSHIPS

2. Conocimientos básicos /Basic knowledge
3. Introducción / Introduction
4. Conceptos básicos / Basic concepts
5. Saludos / Greetings
6. Presentaciones / Introducing people
7. Despedidas / Saying goodbye
8. Tratamientos de cortesía habituales / Common expressions of courtesy
9. Comunicación telefónica / On the phone
10. Descripción y aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente /
Description of phonetical aspects in the Reception of and Relationshipwith clients
11. Resumen / Summary

NORMAS Y HÁBITOS BÁSICOS EN LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIOPROFESIONALES /BASIC RULES AND HABITS IN HUMAN AND PROFESSIONAL RELATIONSHIPS

1. Introducción / Introduction
2. Normas y hábitos básicos / Basic rules and habits
3. Resumen / Summary

CONVENCIONES Y PAUTAS DE CORTESÍA / CONVENTIONS AND COURTESY GUIDELINES

1. Introducción / Introduction
2. Relaciones y pautas profesionales / Professional relationshipsand guidelines
3. Horarios / Timetables
4. Fiestas locales y profesionales / Local and professional holidays
5. Adecuación al lenguaje no verbal / Non-verbal language
6. Resumen / Summary

PRESENTACIÓN DE PERSONAS / INTRODUCING PEOPLE

1. Introducción / Introduction

2. Saludos e identificación de los interlocutores / Greetings and Identification of speakers
3. Resumen / Summary

RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE MENSAJES EN DISTINTOS SOPORTES /DIFFERENT WAYS TO RECEIVE AND TRANSMIT MESSAGES

1. Introducción / Introduction
2. Comunicación presencial / Communication in person
3. Comunicación telefónica / Communication on the phone
4. Comunicación telemática / Telematic communication
5. Resumen / Summary

PETICIONES SENCILLAS DE INFORMACIÓN / SIMPLE INFORMATION REQUESTS

1. Introducción / Introduction
2. Pautas para la petición de información / Some guidelines on simple requests
3. Estructura de las cartas comerciales / Structure of Business letters
4. Respuesta a peticiones de información / Answers to inquiries
5. Presente continuo / Present continuous tense
6. Resumen / Summary

LA COMUNICACIÓN FORMAL E INFORMAL EN LA RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE / FORMAL AND INFORMAL COMMUNICATION WHEN RECEIVING AND DEALING WITH A CLIENT

1. Introducción / Introduction
2. Estilos comunicativos formales / Formal Communication Styles
3. Estilos comunicativos informales / Informal Communication Styles
4. Resumen / Summary

ELABORACIÓN DE DOSIERES Y MATERIAL PROMOCIONAL

/PREPARING COMPANY INFORMATION AND PROMOTIONAL MATERIAL

1. Introducción / Introduction
2. Pautas en la elaboración de dosieres y material promocional /Guidelines for Preparing Company Information and Promotional Material
3. Consejos básicos en la elaboración de material promocional /Basic Advice for Preparing Promotional Material
4. Elaboración de trípticos y dípticos / Making triptychs and diptychs
5. Resumen / Summary

COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. CUSTOMER SERVICE COMMUNICATION AND HANDLING COMPLAINTS AND CLAIMS
2. Comunicación básica en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones / Basic Customer Service Communication and Handling Complaints and Claims
3. Introducción / Introduction
4. Vocabulario y léxico básico / Vocabulary and basic lexicon
5. Recursos y estructuras lingüísticas / Resources and linguistic structures
6. Aspectos fonológicos / Phonological aspects
7. Tratamiento de quejas y reclamaciones en la atención al cliente telefónica, presencial y telemática / Handling client complaints and claims by phone, in person and online
8. Acciones en pasado en afirmativa / Past actions in the affirmative
9. Resumen / Summary

TÉCNICAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, QUEJAS Y RECLAMACIONES / CUSTOMER SERVICE TECHNIQUES, COMPLAINTS AND CLAIMS

1. Introducción / Introduction
2. Frases hechas y giros / Set phrases and linguistic turns
3. Convenciones / Conventions
4. Pautas de cortesía / Courtesy guidelines
5. Resumen / Summary

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ORAL O TELEFÓNICA EN LA ORGANIZACIÓN /EXCHANGE OF INFORMATION ORALLY OR ON THE PHONE

1. Introducción / Introduction
2. Estructuración del discurso / Speech Structure
3. Formulación de preguntas y respuestas / Forming questions and answers
4. Actitudes básicas / Basic attitudes
5. Resumen / Summary

PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS / PRODUCT AND SERVICE CHARACTERISTICS

1. Introducción / Introduction
2. Características de productos y servicios /Product and service characteristics
3. Resumen / Summary

ARGUMENTACIÓN DE CONDICIONES DE VENTA O COMPRA Y LOGROS DE OBJETIVOS /SALES AND PURCHASING ARGUMENTS AND ACHIEVING BUSINESS OBJECTS

1. Introducción / Introduction
2. ¿Qué es un buen argumento? / What is a good sales argument?
3. Resumen / Summary

ESTRATEGIAS DE VERIFICACIÓN EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y

RECLAMACIONES / CHECKING STRATEGIES WHEN DEALING WITH COMPLAINTS AND CLAIMS

1. Introducción / Introduction
2. Solicitud de aclaraciones o repeticiones /Requesting clarification or repetition
3. Confirmación de significados o reformulación de una comunicación /Confirmation of Meaning or Recapitulation
4. Resumen / Summary

PLANIFICACIÓN DE AGENDAS / DIARY PLANNING

1. Introducción / Introduction
2. Diferentes tipos de agendas / Different Types of Diary
3. Concierto, aplazamiento y anulación de citas / Arranging Rescheduling, and Cancelling of Appointments
4. Recopilación de información socioprofesional para la gestión de la agenda / Information Compilation for Diary Planning
5. Resumen / Summary

DOCUMENTACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE / CUSTOMER SERVICE DOCUMENTATION

1. Introducción / Introduction
2. Cumplimentación de documentos en la atención al cliente ytratamiento de quejas y reclamaciones / Completion of Customer Service Documentation and Handling of Complaints and Claims
3. Resumen / Summary

COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMACIONES

1. CUSTOMER SERVICE COMMUNICATION AND HANDLING OF COMPLAINTS AND CLAIMS
2. Documentación administrativa y comercial /Commercial and Administrative

Documentation

3. Introducción / Introduction
4. Recursos / Resources
5. Vocabulario y léxico básico / Basic lexicon
6. Estructuras lingüísticas / Linguistic structures
7. Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos /Media used: Fax, Mail, Letter and other similar
8. Resumen / Summary

CONVENCIONALISMOS EN LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL /ADMINISTRATIVE AND COMMERCIAL DOCUMENTATION PRACTICE

1. Introducción / Introduction
2. Convenciones y pautas de cortesía / Conventions and courtesy guidelines
3. Relaciones y pautas profesionales / Professional relationships
4. Resumen / Summary

LA COMUNICACIÓN FORMAL E INFORMAL EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS /FORMAL AND INFORMAL COMMUNICATION WHEN PREPARING DOCUMENTS

1. Introducción / Introduction
2. Estructura y fórmulas habituales formales e informales en la elaboración de documentos administrativos y comerciales / Structure and Common Formal and Informal methods in the preparation of Administrative and Commercial Documents
3. Resumen / Summary
4. Interpretación y traducción de documentación e información / Interpretation and translation of documents and information
5. Introducción / Introduction
6. Traducción de textos sencillos / Translation of simple texts
7. Resumen / Summary

CUMPLIMENTACIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES /COMPLETION OF ADMINISTRATIVE AND COMMERCIAL DOCUMENTATION

1. Introducción / Introduction
2. Correspondencia comercial / Commercial Correspondence
3. Cartas de solicitud de información / Letters Requesting Information
4. Resumen / Summary

DOCUMENTACIÓN COMERCIAL / BUSINESS DOCUMENTS

1. Introducción / Introduction
2. Documentación de compraventa, presupuestos y pedidos /Sales and Purchase Documents, Quotations and Orders
3. Resumen / Summary

ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO O COMERCIAL /PREPARATION OF COMMERCIAL AND ADMINISTRATIVE PRESENTATIONS

1. Introducción / Introduction
2. Elaboración de presentaciones en distintos soportes /Preparation of Presentations using Different Media
3. Resumen / Summary



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es