

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

MF0977_2 Lengua Extranjera Profesional para la Gestión Administrativa en la Relación con el Cliente (Francés)

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

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

OBJETIVOS

En el ámbito del mundo de la administración y gestión, es necesario conocer los diferentes campos de la información juvenil, dentro del área profesional gestión de la información y la comunicación. Así. Con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN BÁSICA DE UNA LENGUA

EXTRANJERA EN LA RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

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

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

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. Telefónica
3. Presencial
4. Telemática
5. 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
6. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización
7. Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros

8. Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales
9. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación
10. Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada
11. Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN EN UNA LENGUA EXTRANJERA DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

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



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