



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Francés Atención al Público

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

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

OBJETIVOS

Acción formativa de lengua francesa, tanto hablada como escrita, en situaciones de atención al público para cumplir lo que pide el cliente en el ámbito profesional. Con este curso podrá dominar y conocer el vocabulario necesario para poder comunicarse correctamente.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. REVISIÓN MORFOLÓGICA, SINTÁCTICA Y FONÉTICA DEL FRANCÉS

1. Revisión fonética
2. Revisión morfológica
3. Revisión gramatical

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TOMA DE CONTACTO SOCIO-PROFESIONAL EN ATENCIÓN AL PÚBLICO

1. Valoración del contexto comunicativo en la Atención al Público
2. Presentación, saludos e identificación de los interlocutores
3. La toma de notas en conversaciones

4. Recepción y transmisión de mensajes
5. Elaboración de material audiovisual
6. La escucha de grabaciones de voz, vídeo, programas de radio y televisión
7. La realización de grabaciones de voz para su incorporación en presentaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELABORACIÓN EN FRANCÉS 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