

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

➤ Duración: 60 horas.

➤ Objetivos:

- Comprender las ideas generales y los detalles específicos de las gestiones tipo habituales de la gestión administrativa en la relación con el cliente en lengua extranjera estándar, transmitidas en conversaciones, grabaciones, instrucciones, u otros, claros y sin distorsiones o ruidos.
- Interpretar documentación rutinaria profesional de carácter sencillo, en lengua extranjera estándar, propia de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, obteniendo informaciones relevantes, utilizando cuando sea necesario material de consulta y diccionarios.
- Producir mensajes orales sencillos, enlazados y estructurados en lengua extranjera 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 textos habituales, rutinarios y sencillos en las actividades administrativas en relación con el cliente, en lengua extranjera estándar, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado y, aplicando criterios de corrección, ortográfica y gramatical.
- Mantener conversaciones de forma clara, en lengua extranjera estándar, en las actividades administrativas de relación con el cliente, con cierta naturalidad y confianza, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

➤ Contenidos:

### UTILIZACIÓN BÁSICA DE UNA LENGUA EXTRANJERA EN LA RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE BASIC USE OF A FOREIGN LANGUAGE IN CLIENT RECEPTION AND RELATIONSHIPS

Conocimientos básicos /Basic knowledge

Introducción / Introduction

Conceptos básicos / Basic concepts

Saludos / Greetings

Presentaciones / Introducing people

Despedidas / Saying goodbye

Tratamientos de cortesía habituales / Common expressions of courtesy

Comunicación telefónica / On the phone

Descripción y aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente / Description of phonetical aspects in the Reception of and Relationshipwith clients

Resumen / Summary

Normas y hábitos básicos en las relaciones humanas y socioprofesionales /Basic rules and habits in human and professional relationships

Introducción / Introduction

Normas y hábitos básicos / Basic rules and habits

Resumen / Summary

Convenciones y pautas de cortesía / Conventions and courtesy guidelines

Introducción / Introduction

Relaciones y pautas profesionales / Professional relationshipsand guidelines

Horarios / Timetables

**Fiestas locales y profesionales / Local and professional holidays**  
**Adecuación al lenguaje no verbal / Non-verbal language**  
**Resumen / Summary**

**Presentación de personas / Introducing people**  
**Introducción / Introduction**  
**Saludos e identificación de los interlocutores / Greetings and Identification of speakers**  
**Resumen / Summary**

**Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes / Different ways to receive and transmit messages**  
**Introducción / Introduction**  
**Comunicación presencial / Communication in person**  
**Comunicación telefónica / Communication on the phone**  
**Comunicación telemática / Telematic communication**  
**Resumen / Summary**

**Peticiones sencillas de información / Simple information requests**  
**Introducción / Introduction**  
**Pautas para la petición de información / Some guidelines on simple requests**  
**Estructura de las cartas comerciales / Structure of Business letters**  
**Respuesta a peticiones de información / Answers to inquiries**  
**Presente continuo / Present continuous tense**  
**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**  
**Introducción / Introduction**  
**Estilos comunicativos formales / Formal Communication Styles**  
**Estilos comunicativos informales / Informal Communication Styles**  
**Resumen / Summary**

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

#### **COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES** **CUSTOMER SERVICE COMMUNICATION AND HANDLING COMPLAINTS AND CLAIMS**

**Comunicación básica en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones / Basic Customer Service Communication and Handling Complaints and Claims**

**Introducción / Introduction**  
**Vocabulario y léxico básico / Vocabulary and basic lexicon**  
**Recursos y estructuras lingüísticas / Resources and linguistic structures**  
**Aspectos fonológicos / Phonological aspects**  
**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**  
**Acciones en pasado en afirmativa / Past actions in the affirmative**  
**Resumen / Summary**

**Técnicas en la atención al cliente, quejas y reclamaciones / Customer Service Techniques, Complaints and Claims**

**Introducción / Introduction**  
**Frases hechas y giros / Set phrases and linguistic turns**  
**Convenciones / Conventions**  
**Pautas de cortesía / Courtesy guidelines**  
**Resumen / Summary**

**Intercambio de información oral o telefónica en la organización / Exchange of information orally or on the phone**

**Introducción / Introduction**  
**Estructuración del discurso / Speech Structure**  
**Formulación de preguntas y respuestas / Forming questions and answers**

**Actitudes básicas / Basic attitudes**  
**Resumen / Summary**

**Presentación de productos y servicios / Product and Service Characteristics**  
**Introducción / Introduction**  
**Características de productos y servicios /Product and service characteristics**  
**Resumen / Summary**

**Argumentación de condiciones de venta o compra y logros de objetivos /Sales and Purchasing Arguments and Achieving Business Objects**  
**Introducción / Introduction**  
**¿Qué es un buen argumento? / What is a good sales argument?**  
**Resumen / Summary**

**Estrategias de verificación en la atención de quejas y reclamaciones / Checking Strategies when dealing with Complaints and Claims**  
**Introducción / Introduction**  
**Solicitud de aclaraciones o repeticiones /Requesting clarification or repetition**  
**Confirmación de significados o reformulación de una comunicación /Confirmation of Meaning or Recapitulation**  
**Resumen / Summary**

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

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

**COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMACIONES**  
**CUSTOMER SERVICE COMMUNICATION AND HANDLING OF COMPLAINTS AND CLAIMS**

**Documentación administrativa y comercial /Commercial and Administrative Documentation**

**Introducción / Introduction**

**Recursos / Resources**

**Vocabulario y léxico básico / Basic lexicon**

**Estructuras lingüísticas / Linguistic structures**

**Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos /Media used: Fax, Mail, Letter and other similar**

**Resumen / Summary**

**Convencionalismos en la documentación administrativa y comercial /Administrative and Commercial Documentation Practice**

**Introducción / Introduction**

**Convenciones y pautas de cortesía / Conventions and courtesy guidelines**

**Relaciones y pautas profesionales / Professional relationships**

**Resumen / Summary**

**La comunicación formal e informal en la elaboración de documentos /Formal and informal communication when preparing documents**

**Introducción / Introduction**

**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**

**Resumen / Summary**

**Interpretación y traducción de documentación e información / Interpretation and translation of documents and information**

**Introducción / Introduction**

**Traducción de textos sencillos / Translation of simple texts**  
**Resumen / Summary**

**Cumplimentación de documentos administrativos y comerciales /Completion of Administrative and Commercial Documentation**

**Introducción / Introduction**

**Correspondencia comercial / Commercial Correspondence**

**Cartas de solicitud de información / Letters Requesting Information**

**Resumen / Summary**

**Documentación comercial / Business documents**

**Introducción / Introduction**

**Documentación de compraventa, presupuestos y pedidos /Sales and Purchase Documents, Quotations and Orders**

**Resumen / Summary**

**Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial /Preparation of Commercial and Administrative Presentations**

**Introducción / Introduction**

**Elaboración de presentaciones en distintos soportes /Preparation of Presentations using Different Media**

**Resumen / Summary**