

PROGRAMA FORMATIVO

Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente. ADGG0208 - Actividades Administrativas en la relación con el cliente - contenido online 3.1

Código: 39329

Duración: 90 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

Introducción / Introduction

Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico / Basic knowledge in vocabulary, linguistic structures and expressions, phonetics, morphology and syntax

Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales / Identification and analysis of the rules and basic habits in human and socio-professional relationships

Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal / Polite guidelines, professional relationships, schedules, local holidays and team building activities, and adaptation to non-verbal communication

Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores / Introducing people, greetings and identification of interlocutors

Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes / Transmitting and receiving messages using different formats

Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole / Identification and solution of information requests among others

Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente / Differences between formal and informal style in the reception and relationship with the client

Elaboración de material audiovisual-promocional, dossier informativo u otros / Making audiovisual-advertising material and dossiers

Resumen / Summary

Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones

Introducción / Introduction

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

Técnicas a usar en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones / Customer service techniques and dealing with complaints

Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización / Exchange of information either on the phone or face-to-face and visits attendance in the company

Presentación de productos y servicios / Products and Services Presentation

Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logro de objetivos profesionales / Sales and purchases arguments and business goals achievements

Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación / Checking Strategies when dealing with Complaints and Claims

Planificación de agendas / Diary Planning

Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones en todo tipo de soporte / Completion of Customer Service Documentation and Handling of Complaints in all formats

Resumen / Summary

Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial

Introducción / Introduction

Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico de la documentación administrativa y comercial / Basic vocabulary and linguistic structures used in administrative and commercial documentation

Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales / Using of the standards, polite and professional guidelines in administrative and commercial written communication

Estructura y fórmulas habituales -estilo formal e informal- en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial / Structure and usual formulas, both Formal and informal style in administrative and commercial documents

Interpretación y traducción de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial / Interpretation and translation of administrative and commercial documents and information

Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes / Completion of common documents in different formats

Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido / Terms of trade and quotations and answers to orders

Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes / Making administrative and commercial presentations in a foreign language using different formats

Resumen / Summary

Glosario

Bibliografía