



## **LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA RELACION CON EL CLIENTE (90 HORAS)**

### **C.P ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE**

#### **MODULO FORMATIVO 5**

**Denominación:** LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

**Código:** MF0977\_2

#### **Contenidos**

1. Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente.

- Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico:

- Conceptos básicos de la lengua extranjera.
- Conocimientos relacionados con saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de cortesía habituales, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente.
- Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socio profesionales.
- Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.
- Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.
- Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes:
- Presencial.
- Telefónico.
- Telemático.
- Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.
- Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.
- Elaboración de material audiovisual –promocional, dossier informativo u otros.

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

- 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:
- Telefónica.
- Presencial.
- Telemática.
- 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. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización:
- Estructuración del discurso.
- Formulación de preguntas y respuestas.
- Actitudes básicas.
- Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros
- Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales.

- Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación:
- Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
- Confirmación de significados o reformulación de una comunicación.
- Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada.
- Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte.

### 3. Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial.

- Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico:
- Aspectos fonológicos propios de la gestión de pedidos, compra-venta y correspondencia comercial.
- Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos.
- Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales.
- Estructura y fórmulas habituales –estilos formal e informal– en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial.
- Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial
- Traducción de textos sencillos.
- Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes:
- Correspondencia comercial.
- Cartas de solicitud de información.
- Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido:
- Albaranes.
- Documentos de transporte.
- Facturas.
- Ofertas.
- De envío de mercancía y acuses de recibo.
- Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.
- Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en Lengua extranjera a través de distintos soportes.