

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

### 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 Relationship with 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 relationships and 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 dossieres y material promocional / Preparing Company Information and Promotional Material

Introducción / Introduction

Pautas en la elaboración de dossieres 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

Frasas 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  
 Concerto, 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  
 Complimentación 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

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

