

PROGRAMA FORMATIVO

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

Código: 4577

➤ **Modalidad:** Distancia

➤ **Duración:** 90 horas

➤ **Objetivos:**

Comprender las ideas generales y los detalles específicos de las gestiones habituales de la gestión administrativa en la relación con el cliente en inglés. Interpretar documentación rutinaria profesional de carácter sencillo. Producir mensajes orales sencillos, enlazados y estructurados en inglés 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 en inglés textos habituales, rutinarios y sencillos en las actividades administrativas.

➤ **Contenidos:**

BLOQUE 1. UTILIZACIÓN BÁSICA DE UNA LENGUA EXTRANJERA EN LA RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

Conocimientos básicos
Normas y hábitos básicos en las relaciones humanas y socioprofesionales
Convenciones y pautas de cortesía
Presentación de personas
Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes
Petición sencilla de información
La comunicación formal e informal en la recepción y relación con el cliente
Elaboración de dossiers y material promocional

BLOQUE 2. COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMACIONES

Comunicación básica en la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones
Técnicas en la atención al cliente, quejas y reclamaciones
Intercambio de información oral o telefónica en la organización
Presentación de productos/servicios
Argumentación de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales
Estrategias de verificación en la atención de quejas y reclamaciones
Planificación de agendas
Documentación en la atención al cliente

BLOQUE 3. DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

Documentación administrativa y comercial
Convencionalismos en la documentación administrativa y comercial
La comunicación formal e informal en la elaboración de documentos
Interpretación y traducción de documentación e información
Cumplimentación de documentos administrativos y comerciales
Documentación comercial
Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial

➤ **Contenidos CD:**

FORMACIÓN CONTINUA

PROGRAMA FORMATIVO

En el CD se incluyen tanto las locuciones de los ejercicios de audio como las soluciones de los ejercicios de todos los capítulos del manual.