FORMACIÓN

Catálogo de Cursos

LENGUA EXTRAJERA PROFESIONAL PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA RELACION CON EL CLIENTE (EN FRANCES)

Sector: OFICINAS Y DESPACHOS

CONVOCATORIA ABIERTA. Si está interesado en este curso, por favor, consulte las fechas.

Modalidad: ONLINE

Duración: 60.00 horas

Objetivos:

Este curso pretende aportar los conocimientos necesarios para realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 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
- Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales.
- 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:
- 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.

UNIDAD DIDÁCTICA 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:
- 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:
- 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.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN EN UNA LENGUA EXTRANJERA DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL.

- Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico:
- 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:
- Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido:
- Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes.