

# FRANCÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO

SKU: EVOL-5409-iNO-B | Categorías: [Francés](#), [IDIOMAS](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [180](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

### Francés Atención al Público

#### Objetivos

Resolver de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua francesa, desarrollando los procesos de comprensión oral y escrita, y expresión oral generados por esa actividad.

#### Contenidos

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. REVISIÓN MORFOLÓGICA, SINTÁCTICA Y FONÉTICA DEL FRANCÉS

1. Revisión fonética
2. Revisión morfológica
3. Revisión gramatical

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TOMA DE CONTACTO SOCIO-PROFESIONAL EN ATENCIÓN AL PÚBLICO

1. Valoración del contexto comunicativo en la Atención al Público
2. Presentación, saludos e identificación de los interlocutores
3. La toma de notas en conversaciones
4. Recepción y transmisión de mensajes
5. Elaboración de material audiovisual
6. La escucha de grabaciones de voz, vídeo, programas de radio y televisión
7. La realización de grabaciones de voz para su incorporación en presentaciones



**UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO**

1. 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
2. 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.
3. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización
4. Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros
5. Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales
6. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación
7. Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada
8. Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte

**UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELABORACIÓN EN FRANCÉS DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

1. Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico
2. Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales
3. Estructura y fórmulas habituales -estilos formal e informal- en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial
4. Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial
5. Traducción de textos sencillos
6. Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes
7. Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido
8. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes

¡Sumérgete en el fascinante mundo del idioma francés y conviértete en un experto en atención al público con nuestro curso online! Después de comunicarse de manera eficaz y profesional en Francia, Habilidades lingüísticas debe recibir un servicio excepcional para los clientes franceses.

En este curso, no solo mejorarás tu dominio del idioma francés, sino que también desarrollarás habilidades clave para interactuar con los clientes de forma cortés, empática y eficiente. Aprenderás a resolver problemas, gestionar quejas y ofrecer soluciones satisfactorias en situaciones de atención al público, todo en Francia.

Se preparan una serie de actividades interactivas, ejercicios prácticos y simulaciones de situaciones reales para que los niños aprendan algo que está presente en el ambiente del público francés. Mejorarás tu fluidez verbal, tu pronunciación tu



comprensión auditiva, permitiéndote establecer una conexión auténtica con los clientes francófonos.

Tal vez te interese este curso: [Curso Práctico de Francés para el Comercio Internacional](#)

O tal este: [Curso Intensivo Francés A1. Nivel Oficial Marco Común Europeo \(Autoaprendizaje\)](#)

Síguenos en: [Instagram](#)

