ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS

SKU: EVOL-5271-VNO-B | **Categorías:** IDIOMAS, Inglés

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas	35
Acreditado por Universidad	NO
Créditos ECTS	0

CURSO TEMÁTICO

Objetivos

- Interpretar la información de un discurso oral, en lengua estándar, tanto en vivo como retransmitido, en distintas situaciones-tipo de relación con un cliente/consumidor.
- Interpretar de forma eficaz información relevante contenida en textos escritos ydocumentos comerciales básicos utilizando las herramientas de interpretación,manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas.

Contenidos

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.

2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor.

3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.

4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.

5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad