

# LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

SKU: EVOL-5303-iNO-B | Categorías: [IDIOMAS](#), [Inglés](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [90](#)

Más información

[CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD](#)

## CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

### Objetivos

#### Lengua Extranjera Profesional para la Gestión Administrativa en la Relación con el Cliente

En el ámbito del mundo de la administración y gestión, es necesario conocer los diferentes campos de la información juvenil, dentro del área profesional gestión de la información y la comunicación. Así. Con el presente curso se 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

1. MÓDULO 1. LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

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

1. Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico:
2. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales.
3. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.
4. Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.
5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes:
6. Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.
7. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.
8. 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.**

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 3. ELABORACIÓN EN UNA LENGUA EXTRANJERA 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.

Si te gustó este curso también te puede interesar [Lengua extranjera profesional para servicios de restauración \(Inglés\)](#)

Síguenos en [INSTAGRAM](#)

