

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

### + 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.

Mantener conversaciones de forma clara, en lengua extranjera estándar, en las actividades administrativas de relación con el cliente, con cierta naturalidad y confianza, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

### + 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

Peticiones sencillas 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

# opciones

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