

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

Duración: 90 horas.

Modalidad: online

Contenidos

- **1. UTILIZACIÓN BÁSICA DE UNA LENGUA EXTRANJERA EN LA RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE**
 - BASIC USE OF A FOREIGN LANGUAGE IN CLIENT RECEPTION AND RELATIONSHIPS
 - Conocimientos básicos / Basic knowledge
 - Introducción / Introduction
 - Conceptos básicos / Basic concepts
 - Saludos / Greetings
 - Presentaciones / Introducing people
 - Despedidas / Saying goodbye
 - Tratamientos de cortesía habituales / Common expressions of courtesy
 - Comunicación telefónica / On the phone
 - Descripción y aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente / Description of phonetical aspects in the Reception of and Relationship with clients
 - Resumen / Summar
- **2. Normas y hábitos básicos en las relaciones humanas y socioprofesionales / Basic rules and habits in human and professional relationships**
 - Introducción / Introduction
 - Normas y hábitos básicos / Basic rules and habits
 - Resumen / Summar

- **3. Convenciones y pautas de cortesía / Conventions and courtesy guidelines**
 - Introducción / Introduction
 - Relaciones y pautas profesionales / Professional relationships and guidelines
 - Horarios / Timetables
 - Fiestas locales y profesionales / Local and professional holidays
 - Adecuación al lenguaje no verbal / Non-verbal language
 - Resumen / Summar
- **4. Presentación de personas / Introducing people**
 - Introducción / Introduction
 - Saludos e identificación de los interlocutores / Greetings and Identification of speakers
 - Resumen / Summar
- **5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes / Different ways to receive and transmit messages**
 - Introducción / Introduction
 - Comunicación presencial / Communication in person
 - Comunicación telefónica / Communication on the phone
 - Comunicación telemática / Telematic communication
 - Resumen / Summar
- **6. Peticiones sencillas de información / Simple information requests**
 - Introducción / Introduction
 - Pautas para la petición de información / Some guidelines on simple requests
 - Estructura de las cartas comerciales / Structure of Business letters
 - Respuesta a peticiones de información / Answers to inquiries
 - Presente continuo / Present continuous tense
 - Resumen / Summar
- **7. La comunicación formal e informal en la recepción y relación con el cliente / Formal and informal communication when receiving and dealing with a client**
 - Introducción / Introduction
 - Estilos comunicativos formales / Formal Communication Styles

- Estilos comunicativos informales / Informal Communication Styles
- Resumen / Summar
- **8. Elaboración de dosieres y material promocional /Preparing Company Information and Promotional Material**
 - Introducción / Introduction
 - Pautas en la elaboración de dosieres y material promocional /Guidelines for Preparing Company Information and Promotional Material
 - Consejos básicos en la elaboración de material promocional /Basic Advice for Preparing Promotional Material
 - Elaboración de trípticos y dípticos / Making triptychs and diptychs
 - Resumen / Summar
- **9. COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**
 - CUSTOMER SERVICE COMMUNICATION AND HANDLING COMPLAINTS AND CLAIMS
 - Comunicación básica en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones / Basic Customer Service Communication and Handling Complaints and Claims
 - Introducción / Introduction
 - Vocabulario y léxico básico / Vocabulary and basic lexicon
 - Recursos y estructuras lingüísticas / Resources and linguistic structures
 - Aspectos fonológicos / Phonological aspects
 - Tratamiento de quejas y reclamaciones en la atención al cliente telefónica, presencial y telemática / Handling client complaints and claims by phone,in person and online
 - Acciones en pasado en afirmativa / Past actions in the affirmative
 - Resumen / Summar
- **10. Técnicas en la atención al cliente, quejas y reclamaciones / Customer Service Techniques, Complaints and Claims**
 - Introducción / Introduction
 - Frases hechas y giros / Set phrases and linguistic turns

- Convenciones / Conventions
- Pautas de cortesía / Courtesy guidelines
- Resumen / Summar
- **11. Intercambio de información oral o telefónica en la organización /Exchange of information orally or on the phone**
 - Introducción / Introduction
 - Estructuración del discurso / Speech Structure
 - Formulación de preguntas y respuestas / Forming questions and answers
 - Actitudes básicas / Basic attitudes
 - Resumen / Summar
- **12. Presentación de productos y servicios / Product and Service Characteristics**
 - Introducción / Introduction
 - Características de productos y servicios /Product and service characteristics
 - Resumen / Summar
- **13. Argumentación de condiciones de venta o compra y logros de objetivos /Sales and Purchasing Arguments and Achieving Business Objects**
 - Introducción / Introduction
 - ¿Qué es un buen argumento? / What is a good sales argument?
 - Resumen / Summar
- **14. Estrategias de verificación en la atención de quejas y reclamaciones / Checking Strategies when dealing with Complaints and Claims**
 - Introducción / Introduction
 - Solicitud de aclaraciones o repeticiones /Requesting clarification or repetition
 - Confirmación de significados o reformulación de una comunicación /Confirmation of Meaning or Recapitulation
 - Resumen / Summar
- **15. Planificación de agendas / Diary Planning**
 - Introducción / Introduction
 - Diferentes tipos de agendas / Different Types of Diary
 - Concierto, aplazamiento y anulación de citas / Arranging Rescheduling, and Cancelling of

Appointments

- Recopilación de información socioprofesional para la gestión de la agenda / Information

Compilation for Diary Planning

- Resumen / Summar

• **16. Documentación en la atención al cliente / Customer Service Documentation**

- Introducción / Introduction

- Cumplimentación de documentos en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones / Completion of Customer Service Documentation and Handling of Complaints and Claims

- Resumen / Summar

• **17. COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMACIONES**

- CUSTOMER SERVICE COMMUNICATION AND HANDLING OF COMPLAINTS AND CLAIMS

- Documentación administrativa y comercial /Commercial and Administrative Documentation

- Introducción / Introduction

- Recursos / Resources

- Vocabulario y léxico básico / Basic lexicon

- Estructuras lingüísticas / Linguistic structures

- Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos /Media used: Fax, Mail, Letter and other similar

- Resumen / Summar

• **18. Convencionalismos en la documentación administrativa y comercial /Administrative and Commercial Documentation Practice**

- Introducción / Introduction

- Convenciones y pautas de cortesía / Conventions and courtesy guidelines

- Relaciones y pautas profesionales / Professional relationships

- Resumen / Summar

• **19. La comunicación formal e informal en la elaboración de documentos /Formal and**

informal communication when preparing documents

- Introducción / Introduction
- Estructura y fórmulas habituales formales e informales en la elaboración de documentos administrativos y comerciales / Structure and Common Formal and Informal methods in the preparation of Administrative and Commercial Documents
- Resumen / Summary
- Interpretación y traducción de documentación e información / Interpretation and translation of documents and information
- Introducción / Introduction
- Traducción de textos sencillos / Translation of simple texts
- Resumen / Summar
- **20. Complimentación de documentos administrativos y comerciales / Completion of Administrative and Commercial Documentation**
 - Introducción / Introduction
 - Correspondencia comercial / Commercial Correspondence
 - Cartas de solicitud de información / Letters Requesting Information
 - Resumen / Summar
- **21. Documentación comercial / Business documents**
 - Introducción / Introduction
 - Documentación de compraventa, presupuestos y pedidos / Sales and Purchase Documents, Quotations and Orders
 - Resumen / Summar
- **22. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial / Preparation of Commercial and Administrative Presentations**
 - Introducción / Introduction
 - Elaboración de presentaciones en distintos soportes / Preparation of Presentations using Different Media
 - Resumen / Summary