

FICHA TÉCNICA

Curso: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente. ADGG0208 - Actividades Administrativas en la relación con el cliente

Horas: 90

Objetivos:

Comprender las ideas generales y los detalles específicos de las gestiones tipo habituales de la gestión administrativa en la relación con el cliente en lengua extranjera estándar, transmitidas en conversaciones, grabaciones, instrucciones, u otros, claros y sin distorsiones o ruidos.

Interpretar documentación rutinaria profesional de carácter sencillo, en lengua extranjera estándar, propia de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, obteniendo informaciones relevantes, utilizando cuando sea necesario material de consulta y diccionarios.

Producir mensajes orales sencillos, enlazados y estructurados en lengua extranjera 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 textos habituales, rutinarios y sencillos en las actividades administrativas en relación con el cliente, en lengua extranjera estándar, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado y, aplicando criterios de corrección, ortográfica y gramatical.

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.

Dirigido a:

Recepcionista de Oficina.

Telefonista.

Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción.

Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general.

Azafata de información.

Operador-Grabador de datos en Ordenador.

Auxiliar administrativo con tareas de atención al público, no clasificados anteriormente.

Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta.

Auxiliar administrativo comercial.

Auxiliar de control e información.

FICHA TÉCNICA

Capacita para:

Para saber interpretar y expresarse correctamente en inglés en la relación administrativa con el cliente.

Otros datos:

Es un curso muy práctico, con numerosos ejercicios a lo largo de todo el manual.

También cuenta con ejercicios de autoevaluación con sus correspondientes solucionarios, para que el propio alumno pueda comprobar los conocimientos adquiridos.

El curso consta también de un CD, donde se incluyen las locuciones desarrolladas a lo largo del manual, así como los solucionarios de los ejercicios de cada capítulo.

Contenido Formativo:

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

- 1.1. BASIC USE OF A FOREIGN LANGUAGE IN CLIENT RECEPTION AND RELATIONSHIPS
- 1.2. Conocimientos básicos / Basic knowledge
- 1.3. Introducción / Introduction
- 1.4. Conceptos básicos / Basic concepts
- 1.5. Saludos / Greetings
- 1.6. Presentaciones / Introducing people
- 1.7. Despedidas / Saying goodbye
- 1.8. Tratamientos de cortesía habituales / Common expressions of courtesy
- 1.9. Comunicación telefónica / On the phone
- 1.10. Descripción y aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente / Description of phonetical aspects in the Reception of and Relationship with clients
- 1.11. Resumen / Summary

2. Normas y hábitos básicos en las relaciones humanas y socioprofesionales / Basic rules and habits in human and professional relationships

- 2.1. Introducción / Introduction
- 2.2. Normas y hábitos básicos / Basic rules and habits
- 2.3. Resumen / Summary

3. Convenciones y pautas de cortesía / Conventions and courtesy guidelines

- 3.1. Introducción / Introduction
- 3.2. Relaciones y pautas profesionales / Professional relationships and guidelines
- 3.3. Horarios / Timetables
- 3.4. Fiestas locales y profesionales / Local and professional holidays
- 3.5. Adecuación al lenguaje no verbal / Non-verbal language

FICHA TÉCNICA

3.6. Resumen / Summary

4. Presentación de personas / Introducing people

4.1. Introducción / Introduction

4.2. Saludos e identificación de los interlocutores / Greetings and Identification of speakers

4.3. Resumen / Summary

5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes / Different ways to receive and transmit messages

5.1. Introducción / Introduction

5.2. Comunicación presencial / Communication in person

5.3. Comunicación telefónica / Communication on the phone

5.4. Comunicación telemática / Telematic communication

5.5. Resumen / Summary

6. Peticiones sencillas de información / Simple information requests

6.1. Introducción / Introduction

6.2. Pautas para la petición de información / Some guidelines on simple requests

6.3. Estructura de las cartas comerciales / Structure of Business letters

6.4. Respuesta a peticiones de información / Answers to inquiries

6.5. Presente continuo / Present continuous tense

6.6. Resumen / Summary

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

7.1. Introducción / Introduction

7.2. Estilos comunicativos formales / Formal Communication Styles

7.3. Estilos comunicativos informales / Informal Communication Styles

7.4. Resumen / Summary

8. Elaboración de dossieres y material promocional / Preparing Company Information and Promotional Material

8.1. Introducción / Introduction

8.2. Pautas en la elaboración de dossieres y material promocional / Guidelines for Preparing Company Information and Promotional Material

8.3. Consejos básicos en la elaboración de material promocional / Basic Advice for Preparing Promotional Material

8.4. Elaboración de trípticos y dípticos / Making triptychs and diptychs

8.5. Resumen / Summary

9. COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

9.1. CUSTOMER SERVICE COMMUNICATION AND HANDLING COMPLAINTS AND CLAIMS

9.2. Comunicación básica en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones / Basic Customer Service Communication and Handling Complaints and Claims

FICHA TÉCNICA

- 9.3. Introducción / Introduction
 - 9.4. Vocabulario y léxico básico / Vocabulary and basic lexicon
 - 9.5. Recursos y estructuras lingüísticas / Resources and linguistic structures
 - 9.6. Aspectos fonológicos / Phonological aspects
 - 9.7. 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
 - 9.8. Acciones en pasado en afirmativa / Past actions in the affirmative
 - 9.9. Resumen / Summary
- 10. Técnicas en la atención al cliente, quejas y reclamaciones / Customer Service Techniques, Complaints and Claims**
- 10.1. Introducción / Introduction
 - 10.2. Frases hechas y giros / Set phrases and linguistic turns
 - 10.3. Convenciones / Conventions
 - 10.4. Pautas de cortesía / Courtesy guidelines
 - 10.5. Resumen / Summary
- 11. Intercambio de información oral o telefónica en la organización / Exchange of information orally or on the phone**
- 11.1. Introducción / Introduction
 - 11.2. Estructuración del discurso / Speech Structure
 - 11.3. Formulación de preguntas y respuestas / Forming questions and answers
 - 11.4. Actitudes básicas / Basic attitudes
 - 11.5. Resumen / Summary
- 12. Presentación de productos y servicios / Product and Service Characteristics**
- 12.1. Introducción / Introduction
 - 12.2. Características de productos y servicios / Product and service characteristics
 - 12.3. Resumen / Summary
- 13. Argumentación de condiciones de venta o compra y logros de objetivos / Sales and Purchasing Arguments and Achieving Business Objects**
- 13.1. Introducción / Introduction
 - 13.2. ¿Qué es un buen argumento? / What is a good sales argument?
 - 13.3. Resumen / Summary
- 14. Estrategias de verificación en la atención de quejas y reclamaciones / Checking Strategies when dealing with Complaints and Claims**
- 14.1. Introducción / Introduction
 - 14.2. Solicitud de aclaraciones o repeticiones / Requesting clarification or repetition
 - 14.3. Confirmación de significados o reformulación de una comunicación / Confirmation of Meaning or Recapitulation
 - 14.4. Resumen / Summary
- 15. Planificación de agendas / Diary Planning**

FICHA TÉCNICA

- 15.1. Introducción / Introduction
- 15.2. Diferentes tipos de agendas / Different Types of Diary
- 15.3. Concierto, aplazamiento y anulación de citas / Arranging Rescheduling, and Cancelling of Appointments
- 15.4. Recopilación de información socioprofesional para la gestión de la agenda / Information Compilation for Diary Planning
- 15.5. Resumen / Summary

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

- 16.1. Introducción / Introduction
- 16.2. 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
- 16.3. Resumen / Summary

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

- 17.1. CUSTOMER SERVICE COMMUNICATION AND HANDLING OF COMPLAINTS AND CLAIMS
- 17.2. Documentación administrativa y comercial / Commercial and Administrative Documentation
- 17.3. Introducción / Introduction
- 17.4. Recursos / Resources
- 17.5. Vocabulario y léxico básico / Basic lexicon
- 17.6. Estructuras lingüísticas / Linguistic structures
- 17.7. Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos / Media used: Fax, Mail, Letter and other similar
- 17.8. Resumen / Summary

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

- 18.1. Introducción / Introduction
- 18.2. Convenciones y pautas de cortesía / Conventions and courtesy guidelines
- 18.3. Relaciones y pautas profesionales / Professional relationships
- 18.4. Resumen / Summary

19. La comunicación formal e informal en la elaboración de documentos / Formal and informal communication when preparing documents

- 19.1. Introducción / Introduction
- 19.2. 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
- 19.3. Resumen / Summary
- 19.4. Interpretación y traducción de documentación e información / Interpretation and translation of documents and information
- 19.5. Introducción / Introduction

FICHA TÉCNICA

19.6. Traducción de textos sencillos / Translation of simple texts

19.7. Resumen / Summary

20. Cumplimentación de documentos administrativos y comerciales /Completion of Administrative and Commercial Documentation

20.1. Introducción / Introduction

20.2. Correspondencia comercial / Commercial Correspondence

20.3. Cartas de solicitud de información / Letters Requesting Information

20.4. Resumen / Summary

21. Documentación comercial / Business documents

21.1. Introducción / Introduction

21.2. Documentación de compraventa, presupuestos y pedidos /Sales and Purchase Documents, Quotations and Orders

21.3. Resumen / Summary

22. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial /Preparation of Commercial and Administrative Presentations

22.1. Introducción / Introduction

22.2. Elaboración de presentaciones en distintos soportes /Preparation of Presentations using Different Media

22.3. Resumen / Summary

*** CONTENIDOS DEL CD:**

En el CD se incluyen tanto las locuciones de los ejercicios de audio como las soluciones de los ejercicios de todos los capítulos del manual. Uso exclusivo en PC.