

## **MF0977\_2 LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (EN FRANCÉS) (ONLINE)**



**250,00 € - 350,00 €**

Este curso se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF0977\_2 Lengua Extranjera Profesional para la Gestión Administrativa en la Relación con el Cliente certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal que permitirá al alumnado adquirir las habilidades profesionales necesarias para 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, así como interpretar documentación rutinaria profesional de carácter sencillo, en lengua extranjera estándar, propia de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

**Categorías:** [Administración y Gestión](#) |

### **INFORMACIÓN**

**Duración**

90 h

<b>Modalidad</b>	Online
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE
<b>Precio</b>	Particular, Empresa

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### 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. Telefónica.
3. Presencial.
4. Telemática
5. 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.
6. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización:
7. Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros.
8. Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales.
9. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación:
10. Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada.
11. 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

