

A close-up photograph of a person's hand using a black computer mouse. The background is blurred, showing a person's face and a computer monitor. A decorative graphic of seven white circles of varying sizes is arranged in a vertical line on the right side of the image. A semi-transparent grey rounded rectangle is positioned in the center, containing the text.

**MF0977_2 Lengua extranjera
profesional para la gestión
administrativa en la relación con el
cliente**

Objetivos

□ **Objetivo General**

- El contenido del presente curso se centra en las actividades administrativas habituales en la relación con el cliente utilizando el inglés. Se aprenderán a realizar las tareas de gestión administrativas necesarias para el desarrollo de dichas actividades en un entorno profesional y a relacionarse en inglés con el cliente.

□ **Objetivos Específicos**

- Comprender las ideas generales y los detalles específicos de las gestiones tipo habituales transmitidas en conversaciones, grabaciones, instrucciones, u otros, claros y sin distorsiones o ruidos.
- Interpretar documentación rutinaria profesional de carácter sencillo, obteniendo informaciones relevantes, utilizando cuando sea necesario material de consulta y diccionarios. Aplicar el proceso de recepción, acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases.
- Producir mensajes orales sencillos, enlazados y estructurados en situaciones habituales y no complejas del ámbito social y profesional del área de administración y recepción.
- Redactar y cumplimentar textos habituales, 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, con cierta naturalidad y confianza, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

Contenidos

90 HORAS	MF0977_2 Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente
	Módulo 1
	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 1. Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos • Normas y hábitos básicos en las relaciones humanas y socioprofesionales • Conventions and courtesy guidelines/ Convenciones y pautas de cortesía • Introducing people/ Presentación de personas • Simple Request/ Peticiones sencillas de información • Making a company profile and promotional material/ Elaboración de dosieres y material promocional
	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 2. Comunicación básica en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones <ul style="list-style-type: none"> • Basic claims and complaints customer communication/ Comunicación básica en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones • Customer, complaints and claims handling techniques / Técnicas de atención al cliente, quejas y reclamaciones • Exchange of information orally or on the phone/ Intercambio de información oral y telefónica • Presentation of goods and services/ Presentación de productos y servicios • Arguments in selling and buying conditions and achievement of professional targets/ Argumentación de condiciones de venta o compra y logros de objetivos • Planning diaries/ Planificación de agendas
	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 3. Documentación administrativa y comercial <ul style="list-style-type: none"> • Customer, complaints and claims handling techniques / Técnicas de atención al cliente, quejas y reclamaciones • Exchange of information orally or on the phone/ Intercambio de información oral y telefónica
90 horas	1 Módulo y 3 unidades