



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

Objetivos

□ **Objetivo General**

- Interpretar con precisión informaciones, instrucciones y peticiones habituales, en el desarrollo de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, transmitidas de forma oral con claridad en lengua extranjera estándar, para atender y satisfacer sus demandas, e informarse con cierto grado de seguridad.
- Interpretar documentación rutinaria de carácter administrativo o comercial sobre asuntos habituales en lengua extranjera estándar, para localizar y obtener informaciones globales y específicas, y reconocer instrucciones recibidas e informar con cierta confianza interpretativa.
- Transmitir información oral en lengua extranjera a través de descripciones, grabaciones o lecturas con razonable fluidez, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación e información requeridas en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.
- Redactar y cumplimentar textos rutinarios, sencillos y coherentes de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera estándar, con razonable corrección y buen control gramatical y ortográfico, para transmitir información sencilla, o realizar peticiones o descripción de actividades, productos u otros aspectos.
- Comunicarse oralmente con clientes internos y externos, u otros agentes, en lengua extranjera, con razonable fluidez, atendiendo a sus requerimientos de forma presencial, telefónica, o telemática para realizar con eficacia las gestiones administrativas propias.

□ **Objetivos Específicos**

- 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.

Contenidos

MF0977_2. Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en relación con el cliente	Tiempo estimado
<p>Unidad de Aprendizaje 1</p> <p>Unidad Didáctica 1: Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Conceptos básicos / basic concepts ○ Saludos, presentaciones y despedidas. • Normas y hábitos básicos en las relaciones humanas y socio-profesionales. • Convenciones y pautas de cortesía. • Presentación de personas. • Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes. • Identificación y resolución de peticiones sencillas de información de otra índole. • Elaboración de dossiers y material promocional. 	
<p>Actividades de Evaluación UA 01</p>	4,50 horas
<p>Tiempo total de la unidad</p>	30 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 2</p> <p>Unidad Didáctica 2: Comunicación en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vocabulario, recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionados con la atención al cliente, tratamiento de quejas y reclamaciones en distintos soportes. • Strategies to deal with clients, complaints and claims/ Técnicas de atención al cliente, quejas y reclamaciones. • Exchange of information orally and over the phone/ Intercambio de información oral y telefónica. • Presentation of goods and services/ Presentación de productos y servicios. • Argumentation 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. 	
<p>Actividades de Evaluación UA 02</p>	5 horas

Tiempo total de la unidad	29 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 3</p> <p>Unidad Didáctica 3: Documentación administrativa y comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico. <ul style="list-style-type: none"> ○ Léxico de los documentos comerciales. ○ Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos. • Uso de la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial. • Estructura y fórmulas habituales -estilos formal e informal- en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial. • Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial. • Traducción de textos sencillos. • Complimentación de documentos administrativos y comerciales. <ul style="list-style-type: none"> ○ Redacción de correspondencia comercial. ○ Inquiries/ Cartas de solicitud de información. • Condiciones de compraventa, de peticiones de presupuestos y sus respuestas de pedido. • Making presentations in different media/ Elaboración de presentaciones en distintos soportes. 	
Actividades de Evaluación UA 03	4,50 horas
Tiempo total de la unidad	30 horas
Evaluación final MF0977	1 hora
3 unidades de aprendizaje / 3 unidades didácticas	90 horas