

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

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## 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.

## Contenidos:

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



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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 / Summary

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 / Summary

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 / Summary

Presentación de personas / Introducing people  
Introducción / Introduction  
Saludos e identificación de los interlocutores / Greetings and Identification of speakers  
Resumen / Summary

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



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**

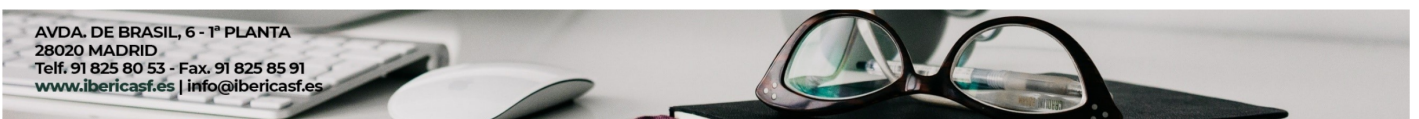


Introducción / Introduction  
Comunicación presencial / Communication in person  
Comunicación telefónica / Communication on the phone  
Comunicación telemática / Telematic communication  
Resumen / Summary

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 / Summary

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 / Summary

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 / Summary



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## 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 / Summary

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 / Summary

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

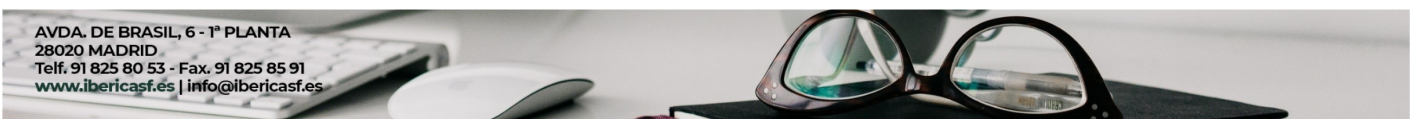
Actitudes básicas / Basic attitudes

Resumen / Summary

Presentación de productos y servicios / Product and Service Characteristics

Introducción / Introduction

Características de productos y servicios / Product and service characteristics



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## Resumen / Summary

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 / Summary

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 / Summary

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 / Summary

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 / Summary

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## 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 / Summary

## 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 / Summary

## 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

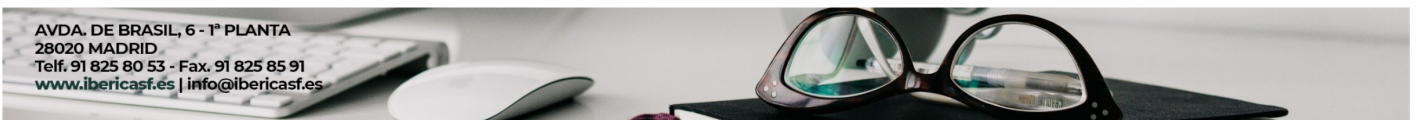
Resumen / Summary

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 / Summary





La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## Cumplimentación 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 / Summary

## Documentación comercial / Business documents

Introducción / Introduction

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

Resumen / Summary

## 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

