

MÓDULO FORMATIVO

Denominación: LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Código: MF0977_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0977_2 Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente

Duración: 90 horas

Contenidos

1. Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente.

- Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico:
 - Conceptos básicos de la lengua extranjera.
 - Conocimientos relacionados con saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de cortesía habituales, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente.
- Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales.
- Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.
- Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.
- Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes:
 - Presencial.
 - Telefónico.
 - Telemático.
- Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.
- Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.
- Elaboración de material audiovisual –promocional, dossier informativo u otros.

2. Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones.

- 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:
 - Telefónica.
 - Presencial.
 - Telemática.
- 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.
- Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización:
 - Estructuración del discurso.
 - Formulación de preguntas y respuestas.
 - Actitudes básicas.
- Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros
- Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales.
- Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación:
 - Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
 - Confirmación de significados o reformulación de una comunicación.
- Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada.

- Complimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte.
- 3. Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial.**
 - Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico:
 - Aspectos fonológicos propios de la gestión de pedidos, compra-venta y correspondencia comercial.
 - Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos.
 - Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales.
 - 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 rutinarios en distintos soportes:
 - Correspondencia comercial.
 - Cartas de solicitud de información.
 - Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido:
 - Albaranes.
 - Documentos de transporte.
 - Facturas.
 - Ofertas.
 - De envío de mercancía y acuses de recibo.
 - Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.
 - Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes.