



ENTIDAD SOLICITANTE: Instituto Europa, S.L.

DENOMINACIÓN: *Inglés Gestión Comercial*. Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente.

MÓDULO FORMATIVO	LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE	Duración	90
Código	MF0977_2		
Certificado de profesionalidad	Actividades administrativas en la relación con el cliente	Nivel	2

FECHA INICIO: 21/02/2012

FECHA FINALIZACIÓN: 26/04/2012

DÍAS DE LA SEMANA Y HORARIO: De lunes a viernes; 20:00 – 22:00

LUGAR DE IMPARTICIÓN: C/ Domingo Beltrán, 66

TELÉFONO: 945245900

OBJETIVOS A CONSEGUIR:

- 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. Identificar la idea principal de la comunicación.
- 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. Transmitir los diferentes mensajes propuestos en la gestión de citas, comunicación, anulación, aplazamiento, otras, con fluidez suficiente, solicitando, cuando sea necesario, la repetición de los datos aportados por el cliente.
- 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. Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- 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.

CONTENIDO:

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 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, compraventa 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

REQUISITOS Y CONDICIONES:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
- O estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2.
- O estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.
- O cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio.
- O tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- ***Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.***