

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

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

Duración: 90 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

1. Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente.
1.1. Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico:
1.1.1. Conceptos básicos de la lengua extranjera
1.1.2. Conocimientos relacionados con saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de 1.1.3cortesía habituales, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente.
1.2. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales.
1.3. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.
1.4. Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.
1.5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes:
1.5.1. Presencial.
1.5.2. Telefónico.
1.5.3. Telemático
1.6. Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.
1.7. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.
1.8. 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.
2.1. 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:
2.1.1. Telefónica.
2.1.2. Presencial.

© icaformación2026

2.1.3. Telemática.
2.2. 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.
2.3. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización:
2.3.1. Estructuración del discurso.
2.3.2. Formulación de preguntas y respuestas.
2.3.3. Actitudes básicas.
2.4. Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros
2.5. Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales.
2.6. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y - aplicación de estrategias de verificación:
2.6.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
2.6.2. Confirmación de significados o reformulación de una comunicación.
2.7. Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y - recopilación de información socioprofesional relacionada.
2.8. Cumplimentación 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.
3.1. Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico:-
3.1.1. Aspectos fonológicos propios de la gestión de pedidos, compra-venta y ? correspondencia comercial.
3.1.2. Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos.
3.2. Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales.
3.3. Estructura y fórmulas habituales –estilos formal e informal– en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial.
3.4. Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial
3.5. Traducción de textos sencillos.
3.6. Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes:
3.6.1. Correspondencia comercial.
3.6.2. Cartas de solicitud de información.
3.7. Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido:
3.7.1. Albaranes.
3.7.2. Documentos de transporte.
3.7.3. Facturas.
3.7.4. Ofertas.
3.7.5. De envío de mercancía y acuses de recibo.
3.7.6. Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.
3.8. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos

© icaformación2026

soportes.

© icaformación2026