

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Utilización básica de una lengua extranjera (inglés) en la recepción y relación con el cliente

Duración: 35h

Modalidad: Online

Objetivo

- 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.

Contenido

1. Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico.
2. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales.
3. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.
4. Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.
5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes: presencial, telefónico y telemática
6. Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.
7. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.
8. Elaboración de material audiovisual promocional, dossier informativo u otros.