

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera (inglés), en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones

**Duración:** 40h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- 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.

### Contenido

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. 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.
3. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización.
4. Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros.
5. Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales.
6. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación.
7. Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada.
8. Complimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte.