

2 LENGUA EXTRANJERA PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DURACIÓN Y MODALIDAD

90 horas
Presencial

OBJETIVOS:

Los objetivos de esta acción formativa se corresponden con las realizaciones profesionales de la unidad de competencia 5, UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, establecida en el Real Decreto 107/2008 de 1 de febrero, por el que se establece la cualificación profesional de Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente de la Familia Profesional Administración y gestión.

Realizaciones profesionales y criterios de realización.

RP 1: Interpretar con precisión informaciones, instrucciones y peticiones habituales, en el desarrollo de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, transmitidas de forma oral con claridad en lengua extranjera estándar, para atender y satisfacer sus demandas, e informarse con cierto grado de seguridad.

CR 1.1 Las instrucciones técnicas verbales claras y breves en el desarrollo de su actividad se interpretan con precisión evitando errores de comprensión y malentendidos.

CR 1.2 Las grabaciones procedentes de llamadas telefónicas derivadas de su actuación profesional en relación con el cliente, con una pronunciación clara y estándar, se comprenden en su mayor parte, identificando el contenido de la información.

CR 1.3 Los puntos principales de la información de carácter administrativo o comercial, transmitida por medios audiovisuales técnicos -videos, CD, DVD, u otros-, se comprenden sin dificultad, siempre que la pronunciación sea sencilla y clara.

RP 2: Interpretar documentación rutinaria de carácter administrativo o comercial sobre asuntos habituales en lengua extranjera estándar, para localizar y obtener informaciones globales y específicas, y reconocer instrucciones recibidas e informar con cierta confianza interpretativa.

CR 2.1 La documentación comercial y administrativa breve, sencilla y habitual - informes, correspondencia oficial y comercial en lengua estándar, notas internas o externas, folletos, instrucciones, manuales de software de gestión, pedidos, facturas, u otros- se interpreta satisfactoriamente, extrayendo y resumiendo la información relevante.

CR 2.2 Los puntos esenciales procedentes de los documentos propios del sector - artículos, catálogos de productos y precios, folletos u otros- se localizan de forma precisa, resumiéndose y transmitiéndose con cierta confianza por los medios disponibles.

CR 2.3 La información procedente de las herramientas de traducción -manuales o informáticas-, se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y de coherencia.

CR 2.4 Las informaciones telemáticas y material audiovisual relacionados con las actividades administrativas de relación con el cliente, y articuladas de forma relativamente lenta y clara, se interpretan extrayendo los puntos esenciales, y tomando notas para su posterior utilización.

CR 2.5 Las fuentes de información en lengua extranjera relacionadas con la actividad, aún siendo extensas, se supervisan, identificando su contenido, y detectando las informaciones relevantes.



CR 2.6 Los artículos de prensa breves se interpretan localizando con facilidad y rapidez la información específica y relevante requerida.

CR 2.7 El lenguaje abreviado para las comunicaciones on line se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP 3: Transmitir información oral en lengua extranjera a través de descripciones, grabaciones o lecturas con razonable fluidez, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación e información requeridas en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

CR 3.1 Las comunicaciones orales -descripciones, grabaciones o lecturas- de forma Presencial, telefónica y telemática se adecuan al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales más importantes del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-.

CR 3.2 Las presentaciones en la recepción de visitas se desarrollan con razonable fluidez, utilizando adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma.

CR 3.3 La información profesional -sobre productos u otros aspectos conocidos de la organización- o social -transportes, alojamiento, visitas turísticas u otras-, habituales o predecibles, se expresan en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, precisando los aspectos principales y ofreciendo argumentos e indicaciones detalladas y comprensibles la mayor parte del tiempo.

CR 3.4 Las grabaciones telefónicas o telemáticas de información a clientes internos y externos, se realizan expresando con detalle y precisión razonable el requerimiento con claridad, razonable fluidez y corrección.

RP 4: Redactar y cumplimentar textos rutinarios, sencillos y coherentes de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera estándar, con razonable corrección y buen control gramatical y ortográfico, para transmitir información sencilla, o realizar peticiones o descripción de actividades, productos u otros aspectos.

CR 4.1 Las comunicaciones escritas se adecuan al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales más importantes del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura, usos, actitudes u otras-.

CR 4.2 Las comunicaciones habituales, rutinarias y no rutinarias -cartas comerciales repetitivas, informes breves, faxes, correos electrónicos, peticiones de información, notas sencillas, u otras- se redactan con coherencia discursiva, transmitiendo información relevante, con el léxico, estructuras y presentación adecuados al tipo de comunicación.

CR 4.3 La cumplimentación de formularios y documentos administrativos de comunicación o información, o de las operaciones de compraventa -catálogos de productos, pedidos, albaranes, facturas, reclamaciones, otros-, se ajusta a criterios de coherencia gramatical, identificando y transmitiendo la información requerida.

CR 4.4 Los informes requeridos en lengua extranjera por clientes, internos o externos, relacionados con las gestiones administrativas -solicitud de información, atención en el servicio postventa, otras-, se realizan a través de redacciones cortas y sencillas, descripciones detalladas y, en su caso, ofreciendo su opinión sobre los hechos con cierta seguridad.

CR 4.5 Las traducciones inversas de documentos habituales de carácter administrativo o comercial, en lengua estándar, se realizan de forma literal, ajustándose razonablemente a las normas de corrección léxica, sintáctica y ortográfica.

CR 4.6 La información procedente de las herramientas de traducción -manuales o informáticas-, se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y de coherencia.

CR 4.7 El lenguaje abreviado para las comunicaciones on line se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP 5: Comunicarse oralmente con clientes internos y externos, u otros agentes, en lengua extranjera, con razonable fluidez, atendiendo a sus requerimientos de forma Presencial, telefónica, o telemática para realizar con eficacia las gestiones administrativas propias.

CR 5.1 Las comunicaciones orales en la recepción de visitas -identificación, presentación, tratamiento y atención al cliente, u otras-, se desarrollan con razonable



fluidez, utilizando adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma, comprobando y confirmando la información, y respondiendo con detalle a preguntas complementarias que se puedan formular.

CR 5.2 Las comunicaciones orales en la recepción de llamadas telefónicas se desarrollan con razonable fluidez, corrección y eficacia, utilizando adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma en la atención telefónica, y solventando los problemas en la formulación de su discurso sin ayuda.

CR 5.3 La recepción telefónica y Presencial de pedidos de los clientes realizados en lengua estándar y de manera clara se atiende con eficacia, solicitando del interlocutor las aclaraciones oportunas.

CR 5.4 En todas las comunicaciones orales, la información contextual y la información no verbal se utiliza de manera precisa identificando el significado de frases y palabras no habituales.

CR 5.5 El significado de la información expresada sin claridad, o de manera poco comprensible, se confirma utilizando las expresiones adecuadas de la lengua utilizada, o requiriendo la ayuda de las personas oportunas, dentro o fuera de la organización.

CR 5.6 Las estrategias de expresión verbal se utilizan, ante interrupciones o problemas de comunicación, pidiendo confirmación de que se utiliza la forma correcta, reiniciando el discurso o corrigiendo expresiones que den lugar a malentendidos.

CR 5.7 Las conversaciones con clientes, articuladas con claridad y desarrolladas en lengua estándar en la recepción de visitas y realización de presentaciones, solicitud de pedidos y petición de información, u otras situaciones relacionadas, se siguen sin dificultad, aún siendo largas, solicitando a los interlocutores las repeticiones y aclaraciones oportunas.

CR 5.8 Los términos desconocidos durante las conversaciones de asuntos habituales o relacionados con la gestión de la relación con el cliente se identifican por el contexto, sin producir interrupciones en la conversación.

CONTENIDOS:

Los contenidos de esta acción formativa se corresponden con las capacidades del módulo formativo 5: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente asociado a la unidad de competencia 5, UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, establecida en el Real Decreto 107/2008, por el que se establece la cualificación profesional de Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente de la Familia Profesional Administración y gestión.

1. Toma de contacto en una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente.
- Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole. Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes: Presencial, telefónico o telemático. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente. Elaboración de material audiovisual -promocional, dossier informativo u otros-. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales propias de los países de donde proceden los clientes y/o los profesionales con quienes se comunica. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básicos relacionados con saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de cortesía habituales, comunicación telefónica y descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.

2. Comunicaciones orales y escritas básicas, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y, tratamiento de quejas y reclamaciones.



- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional relacionada. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización: estructuración del discurso, preguntas, respuestas, actitudes básicas. Planificación de agendas: concierto, aplazamiento y anulación de citas.
- 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.
- Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros. Aplicación de estrategias de verificación: solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de una comunicación.
- Complimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la contratación, intención y preferencia y sus consiguientes aspectos fonológicos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones en distintos soportes: telefónica, Presencial o telemática. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, usadas en la atención al cliente y, tratamiento de quejas y reclamaciones.

3. Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial.

- Complimentación y traducción de textos sencillos y formalización 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. Estructura y fórmulas habituales -estilos formal e informal- en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la contratación, intención y preferencia y sus consiguientes aspectos fonológicos propios de la gestión de pedidos, contratación, correspondencia comercial y en consonancia al soporte utilizado: fax, correo electrónico, carta u otros análogos. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales usadas en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial.

* SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL.

