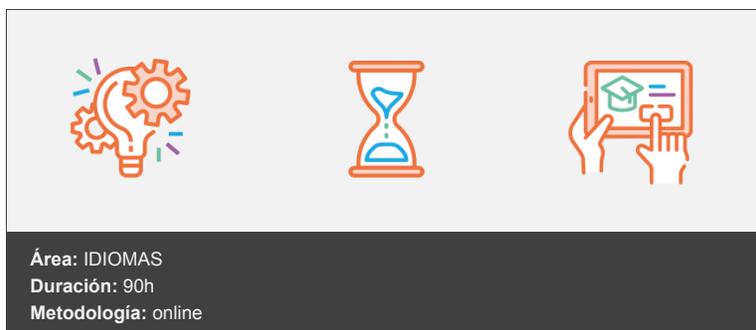


## Inglés: lengua extranjera profesional para gestión administrativa en rel.con el cliente (mf0977\_2)



### Objetivos

Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a Intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, especialmente en lo que respecta a:

- Interpretar con precisión informaciones, instrucciones y peticiones habituales.
- Interpretar documentación rutinaria de carácter administrativo o comercial sobre asuntos habituales, para localizar y obtener informaciones y reconocer instrucciones recibidas e informar con cierta confianza interpretativa.
- Transmitir información oral en lengua extranjera a través de descripciones, grabaciones o lecturas con razonable fluidez.
- Redactar y cumplimentar textos rutinarios, sencillos y coherentes de carácter administrativo o comercial, para transmitir información sencilla, o realizar peticiones o descripción de actividades, productos u otros aspectos.
- Comunicarse oralmente con clientes internos y externos, con razonable fluidez, atendiendo a sus requerimientos de forma presencial, telefónica, o telemática para realizar con eficacia las gestiones administrativas propias.

### Contenidos y estructura del curso

1. Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente: Conocimientos básicos de la lengua inglesa.
2. Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente: Normas, Hábitos, Presentaciones, Convenciones y Pautas.
3. Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente: Al teléfono, Presentaciones, Saludos y Mensajes.
4. Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente: Peticiones de información para elaboración de material promocional.
5. Comunicación básica, oral y escrita en inglés, en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones: Vocabulario y técnicas.
6. Comunicación básica, oral y escrita en inglés, en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones: Intercambio de información. Siglas, Expresiones Comerciales y Phrasal Verbs.
7. Comunicación básica, oral y escrita en inglés, en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones: Agenda - Reuniones - Agradecimientos - Cartas de disculpa.
8. Elaboración en inglés de documentación administrativa y comercial: Vocabulario, comunicación, fórmulas.
9. Elaboración en inglés de documentación administrativa y comercial: Traducciones, documentos y correspondencia.
10. Elaboración en inglés de documentación administrativa y comercial: Entrevistas de trabajo, currículums, empezando a trabajar.

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

### Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

***En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!***

**Blog de Critería**

