

# PROGRAMA FORMATIVO

## Alemán profesional para la asistencia a la dirección

### DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

**1. Familia Profesional:** Administración y Gestión

**Área Profesional:** Gestión de la información y comunicación.

**2. Denominación:** Alemán profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente.

**3. Código:** ADGG05EXP

**4. Nivel de cualificación:** 2

**5. Objetivo general:** Comunicarse en alemán, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.

**7. Criterios de acceso del alumnado:**

Los participantes deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

7.1. Poseer el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (GESO) o equivalente.

Asimismo, podrán acceder quienes posean un título de Formación Profesional de grado medio o un certificado de profesionalidad, de nivel 2 como mínimo, de la familia profesional de Administración y Gestión.

7.2 Nivel de conocimiento de la lengua alemana: nivel intermedio B1 acreditado o contrastable mediante prueba específica de nivel.

**8. Duración:**

Horas totales: 80 horas presenciales

## MÓDULO FORMATIVO

### Contenidos

#### 1. Revisión morfológica, sintáctica y fonética de la lengua alemana.

#### 2. Toma de contacto socio-profesional en alemán

- Valoración del contexto comunicativo en las secretarías de dirección.
- Presentación, saludos e identificación de los interlocutores.
  - Fórmulas internacionales.
  - Vocabulario propio del campo profesional del ámbito de la asistencia a la dirección.
- Expresiones y léxico de atención al público.
  - Expresiones de cortesía y agradecimiento.
  - Entregas y peticiones de ayuda e instrucciones.
  - Felicitaciones y deseos.
  - Información y propuestas.
  - Frases de bienvenida y despedida.
  - Frases de duda y disculpa. Pedir aclaraciones.
  - Días de la semana. Meses del año.
  - Fechas (diferentes formas de expresarlas).
  - Horas (diferentes formas de expresarlas).
  - Horarios de espectáculos y expresiones relacionadas.
  - En el hotel.
  - Las comidas.
  - Salidas y llegadas de medios de transporte.
  - Expresiones de tiempo.
  - Precios y medidas.
  - Giros comerciales.
  - Ofertas-pedido .Vocabulario relevante relativo a ofertas y pedidos.
  - Condiciones de venta. Vocabulario relevante relativo a las condiciones de venta.
  - Plazos de pago.
  - Reclamaciones.
  - Embalaje y transporte.
  - Informaciones del producto.
- Toma de notas en conversaciones.
  - Interpretación y síntesis.
- Recepción y transmisión de mensajes.
  - Adecuación del lenguaje no verbal.
- Elaboración de material audiovisual:
  - Promocional.
  - Dossier informativo.
  - Otros.
- La escucha de grabaciones de voz, vídeo, programas de radio y televisión.
  - Problemática (ruidos, ritmo, pronunciación, entonación).
  - Técnicas para realizar traducciones e interpretar las conversaciones sintetizando las ideas principales.

- La realización de grabaciones de voz para su incorporación en presentaciones.
  - Problemática (ruidos, ritmo, pronunciación, entonación).

### **3. Organización habitual del trabajo de secretariado en alemán**

- Recepción y atención de visitas en la empresa.
  - Saludo, presentación y despedida.
- Intercambio de información presencial en la recepción y atención de clientes internos y externos:
  - Preguntas y respuestas.
  - Sugerencias.
  - Consejos y recomendaciones.
  - Ofrecimientos.
  - Peticiones.
- Conversaciones:
  - Conversaciones informales con clientes.
  - Conversaciones formales con clientes externos e internos -reformulación de acuerdos, desacuerdos, compromisos adquiridos, solicitud de aclaraciones-.
- Concierto, aplazamiento y anulación de citas de forma oral:
  - Adaptación al interlocutor.
  - Uso adecuado de los turnos de palabra.
  - Expresión de disculpas por retrasos y ausencias.
  - Intenciones y preferencias.
  - Formulación de disculpas en situaciones delicadas.
- Convenciones y pautas de cortesía, usados en la comunicación telefónica o telemática.
  - Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con saludos, despedidas, tratamientos de cortesía, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos.
- Normas de protocolo y cortesía.
  - Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socio-profesionales propias de los países de donde proceden los clientes y/o los profesionales con quienes se comunica.
  - Costumbres, usos, valores, creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera.
  - Convenciones y pautas de cortesía a la hora de organizar estancias y eventos teniendo en cuenta las costumbres horarias, hábitos profesionales e indumentaria.

### **4. Comunicaciones escritas habituales del trabajo de secretariado en alemán**

- Técnicas y normas gramaticales:
  - Corrección léxica, ortográfica, gramatical o sintáctica, signos de puntuación, aplicación de siglas y abreviaturas.
  - Estructuras habituales.
  - Textos formales e informales.
- Redacción e interpretación de textos sencillos y formalización de documentos rutinarios en distintos soportes:
  - Internos -memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, nota interna, solicitud, resumen de prensa-.

- Externos -anuncios, carta circular, carta comercial, tarjetas de visita, tarjetas comerciales, tarjetones, invitaciones, saludas, comunicado de prensa, telegramas-.
- Básicos de la empresa privada -informe, certificado, instancia, denuncia, recurso-.
- Mercantiles -presupuesto, pedido, nota de entrega, alabarán, factura pro forma, factura definitiva, nota de abono, contrato de compra-venta, recibo, cheque, pagaré, la letra de cambio, giros, transferencias, rellenado de libros de registro-.
- De la Administración -informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta-.
- Redacción y traducción de informes socio-profesionales extensos -informe, dossier, acta, memoria, resumen de prensa-.
- Concierto, aplazamiento y anulación de citas de forma escrita:
  - Adaptación al interlocutor.
  - Expresión de disculpas por retrasos y ausencias.
  - Intenciones y preferencias.
  - Formulación de disculpas en situaciones delicadas.
- Interpretación y rellenado de documentos para las reservas de transporte, alojamiento y servicios de restauración en todo tipo de soporte.
- Presentación de anotaciones de discursos profesionales extensos y no complejos.
- La correspondencia electrónica y faxes.
  - Formatos de redacción en diferentes países.

## **5. Comunicaciones orales habituales en la gestión de viajes, alojamiento y servicios de restauración en alemán**

- Búsqueda y recopilación de información socio-profesional relacionada.
- Intercambio de información oral o telefónica en la formalización de reservas de transporte, alojamiento y servicios de restauración:
  - Estructuración del discurso.
  - Preguntas.
  - Respuestas.
  - Actitudes básicas.
- Argumentación en conversaciones en alemán de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socio-profesionales.
- Aplicación de estrategias de verificación:
  - Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
  - Confirmación de significados.
  - Reformulación de una comunicación.
- Interpretación de facturas de hoteles, transportes, restaurantes u otros.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la contratación, intención y preferencia y sus consiguientes aspectos fonológicos.
- Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, usadas en la gestión de viajes y reservas.