

PROGRAMA FORMATIVO

Alemán profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente

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: ADGG04EXP

4. Nivel de cualificación: 2

5. Objetivo general:

Comunicarse en alemán, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

6. Criterios de acceso del alumnado:

Los participantes deberán cumplir los siguientes requisitos **mínimos**:

6.1. 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.

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

7. Duración:

Horas totales: 90 horas presenciales

MÓDULO FORMATIVO

Contenidos

1. Utilización básica de alemán en la recepción y relación con el cliente.

- Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico:
 - Conceptos básicos de la lengua alemana.
 - Conocimientos relacionados con saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de cortesía habituales, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente.
- Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales.
- Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.
- Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.
- Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes:
 - Presencial.
 - Telefónico.
 - Telemático.
- Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.
- Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.
- Elaboración de material audiovisual -promocional, dossier informativo u otros-.

2. Comunicación básica oral y escrita, en alemán, en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones.

- 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:
 - Telefónica.
 - Presencial.
 - Telemática.
- 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.
- Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización:
 - Estructuración del discurso.
 - Formulación de preguntas y respuestas.
 - Actitudes básicas.
- Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros
- Argumentación en conversaciones en alemán de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales.
- Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación:
 - Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
 - Confirmación de significados o reformulación de una comunicación.
- Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada.
- Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte.

3. Elaboración en alemán de documentación administrativa y comercial.

- Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico:
 - Aspectos fonológicos propios de la gestión de pedidos, compra-venta y correspondencia comercial.
 - Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos.
- Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales.
- Estructura y fórmulas habituales -estilos formal e informal- en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial.
- Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial
- Traducción de textos sencillos.
- Cumplimentación 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 alemán a través de distintos soportes.