

ORGANIZACIÓN HABITUAL DEL TRABAJO DE SECRETARIADO EN UNA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS (ALEMÁN)



SKU: CT0250

Horas: 15

CONTENIDO

1. Recepción y atención de visitas en la empresa.
 - 1.1. Saludo. presentación y despedida.
2. Intercambio de información presencial en la recepción y atención de clientes internos y externos.
 - 2.1. Preguntas y respuestas.
 - 2.2. Sugerencias.
 - 2.3. Consejos y recomendaciones.
 - 2.4. Ofrecimientos.
 - 2.5. Peticiones.
3. Conversaciones.
 - 3.1. Conversaciones informales con clientes.
 - 3.2. Conversaciones formales con clientes externos e internos – reformulación de acuerdos. desacuerdos. compromisos adquiridos. solicitud de aclaraciones.
4. Concierto. aplazamiento y anulación de citas de forma oral.
 - 4.1. Adaptación al interlocutor.
 - 4.2. Uso adecuado de los turnos de palabras.
 - 4.3. Expresiones de disculpas por retrasos y ausencias.
 - 4.4. Intenciones y preferencias.
 - 4.5. Formulación de disculpas en situaciones delicadas.
5. Convenciones y pautas de cortesía. usados en la comunicación telefónica o telemática.
 - 5.1. Recursos. estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con saludos. despedidas. tratamientos de cortesía. comunicación telefónica. descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos.
6. Normas de protocolo y cortesía.

- 6.1. 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.
- 6.2. Costumbres. usos. valores. creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera.
- 6.3. Convenciones y pautas de cortesía a la hora de organizar estancias y eventos teniendo en cuenta las costumbres horarias. hábitos profesionales e indumentaria.