



## ANNEX I

### I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

**Denominació:** Activitats administratives en la relació amb el client

**Codi:** ADGG0208

**Família professional:** Administració i gestió

**Àrea professional:** Gestió de la informació i comunicació

**Nivell de qualificació professional:** 2

#### Unitat de competència 5

**Denominació:** COMUNICAR-SE EN UNA LLENGUA ESTRANGERA AMB UN NIVELL D'USUARI INDEPENDENT EN LES ACTIVITATS DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓ AMB EL CLIENT

**Nivell:** 2

**Codi:** UC0977\_2

#### Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: interpretar amb precisió informacions, instruccions i peticions habituals, en el desenvolupament de les activitats de gestió administrativa en relació amb el client, transmeses de forma oral amb claredat en llengua estrangera estàndard, per atendre i satisfer-ne les demandes, i informar-se amb cert grau de seguretat.

CR1.1 Les instruccions tècniques verbals clares i breus en el desenvolupament de la seva activitat s'interpreten amb precisió i s'eviten errors de comprensió i malentesos.

CR1.2 Els enregistraments procedents de trucades telefòniques derivats de la seva actuació professional en la relació amb el client, amb una pronunciació clara i estàndard, es comprenen en la seva major part i s'identifica el contingut de la informació.

CR1.3 Els punts principals de la informació de caràcter administratiu o comercial, transmesa per mitjans audiovisuals tècnics vídeos, CD, DVD o altres es comprenen sense dificultat, sempre que la pronunciació sigui senzilla i clara.

RP2: interpretar documentació rutinària de caràcter administratiu o comercial sobre assumptes habituals en llengua estrangera estàndard, per localitzar i obtenir informacions globals i específiques, i reconèixer instruccions rebudes i informar amb certa confiança interpretativa.

CR2.1 La documentació comercial i administrativa breu, senzilla i habitual informes, correspondència oficial i comercial en llengua estàndard, notes internes o externes, fullets, instruccions, manuals de programari de gestió, comandes, factures o altres s'interpreta satisfactòriament, i s'extreu i es resumeix la informació rellevant de la documentació.

CR2.2 Els punts essencials procedents dels documents propis del sector articles, catàlegs de productes i preus, fullets o altres es localitzen de forma precisa, es resumeixen i es transmeten amb certa confiança a través dels mitjans disponibles.

CR2.3 La informació procedent de les eines de traducció manuals o informàtiques



, s'utilitza adequadament aplicant-hi criteris de contextualització i de coherència.

CR2.4 Les informacions telemàtiques i el material audiovisual relacionats amb les activitats administratives de relació amb el client, i articulats de forma relativament lenta i clara, s'interpreten extraient-ne els punts essencials, i prenent notes per a la seva utilització posterior.

CR2.5 Les fonts d'informació en llengua estrangera relacionades amb l'activitat, encara que siguin extenses, se supervisen, se n'identifica el contingut i es detecten les informacions rellevants.

CR2.6 S'interpreten els articles de premsa breus i es localitza amb facilitat i rapidesa la informació específica i rellevant requerida.

CR2.7 El llenguatge abreujat per a les comunicacions en línia s'empra amb precisió, amb la qual cosa s'agiliten les comunicacions telemàtiques en fòrums, xat, SMS o altres.

RP3: transmetre informació oral en llengua estrangera a través de descripcions, enregistraments o lectures amb una fluïdesa raonable, a fi de dur a terme les gestions de comunicació i informació requerides en les activitats de gestió administrativa en la relació amb el client.

CR3.1 Les comunicacions orals descripcions, enregistraments o lectures de forma presencial, telefònica i telemàtica s'adeqüen al registre -formal o informal i a les condicions socioculturals més importants de l'ús de la llengua -normes de cortesia, cultura o altres.

CR3.2 Les presentacions en la recepció de visites es desenvolupen amb una fluïdesa raonable i s'utilitzen adequadament les fórmules comunicatives bàsiques establertes i usuals de l'idioma.

CR3.3 La informació professional sobre productes o altres aspectes coneguts de l'organització o social transports, allotjament, visites turístiques o altres, habituals o predictibles, s'expressen en llengua estàndard, amb claredat, fluïdesa i correcció raonables, es precisen els aspectes principals i s'ofereixen arguments i indicacions detallades i comprensibles la major part del temps.

CR3.4 Es realitzen els enregistraments telefònics o telemàtics d'informació a clients interns i externs i s'expressa el requeriment, amb detall i precisió raonables, i amb claredat, fluïdesa i correcció.

RP4: redactar i emplenar textos rutinaris, senzills i coherents de caràcter administratiu o comercial en llengua estrangera estàndard, amb correcció i bon control gramatical i ortogràfic, per transmetre informació senzilla, o realitzar peticions o descripció d'activitats, productes o altres aspectes.

CR4.1 Les comunicacions escrites s'adeqüen al registre formal o informal i a les condicions socioculturals més importants de l'ús de la llengua normes de cortesia, cultura, usos, actituds o altres.

CR4.2 Les comunicacions habituals, rutinàries i no rutinàries cartes comercials repetitives, informes breus, faxes, correus electrònics, peticions d'informació, notes senzilles o altres es redacten amb coherència discursiva i es transmet informació rellevant, amb el lèxic, estructures i presentació adequats al tipus de comunicació.

CR4.3 L'emplenament de formularis i documents administratius de comunicació o informació, o de les operacions de compravenda catàlegs de productes, comandes, albarans, factures, reclamacions, altres, s'ajusta a criteris de coherència gramatical, i s'identifica i es transmet la informació requerida.

CR4.4 Els informes requerits en llengua estrangera per part de clients, interns o externs, relacionats amb les gestions administratives sol·licitud d'informació, atenció en el servei postvenda, altres es realitzen a través de redaccions curtes i senzilles, descripcions detallades i, si s'escau, s'ofereix la seva opinió sobre els fets amb certa seguretat.

CR4.5 Les traduccions inverses de documents habituals de caràcter administratiu o comercial, en llengua estàndard, es fan de forma literal i s'ajusten raonablement a les normes de correcció lèxica, sintàctica i ortogràfica.



CR4.6 La informació procedent de les eines de traducció manuals o informàtiques s'utilitza adequadament aplicant-hi criteris de contextualització i de coherència.

CR4.7 El llenguatge abreujat per a les comunicacions en línia s'empra amb precisió, amb la qual cosa s'agiliten les comunicacions telemàtiques en fòrums, xat, SMS o altres.

RP5: comunicar-se oralment amb clients interns i externs, o altres agents, en llengua estrangera, amb una fluïdesa raonable, i atendre els seus requeriments de forma presencial, telefònica o telemàtica per realitzar amb eficàcia les gestions administratives pròpies.

CR5.1 Les comunicacions orals en la recepció de visites identificació, presentació, tractament i atenció al client, o altres es desenvolupen amb una fluïdesa raonable, s'utilitzen adequadament les fórmules comunicatives bàsiques establertes i usuals de l'idioma, es comprova i es confirma la informació, i es responen amb detall preguntes complementàries que es puguin formular.

CR5.2 Les comunicacions orals en la recepció de trucades telefòniques es desenvolupen amb fluïdesa, correcció i eficàcia raonables, utilitzant adequadament les fórmules comunicatives bàsiques establertes i usuals de l'idioma en l'atenció telefònica, i se solucionen els problemes en la formulació del seu discurs sense ajuda.

CR5.3 La recepció telefònica i presencial de comandes dels clients realitzades en llengua estàndard i de manera clara s'atén amb eficàcia i se sol·liciten de l'interlocutor els aclariments oportuns.

CR5.4 En totes les comunicacions orals, la informació contextual i la informació no verbal s'utilitzen de manera precisa i s'identifica el significat de frases i paraules no habituals.

CR5.5 Es confirma el significat de la informació expressada sense claredat o de manera poc comprensible utilitzant les expressions adequades de la llengua utilitzada, o requerint l'ajuda de les persones oportunes, dins o fora de l'organització.

CR5.6 S'utilitzen les estratègies d'expressió verbal, davant interrupcions o problemes de comunicació, es demana confirmació que s'utilitza la forma correcta, i es reinicia el discurs o es corregeixen expressions que donin lloc a malentesos.

CR5.7 Les converses amb clients, articulades amb claredat i desenvolupades en llengua estàndard en la recepció de visites i realització de presentacions, sol·licitud de comandes i petició d'informació, o altres situacions relacionades, se segueixen sense dificultat, encara que siguin llargues, i se sol·licita als interlocutors les repeticions i els aclariments oportuns.

CR5.8 Els termes desconeguts durant les converses d'assumptes habituals o relacionats amb la gestió de la relació amb el client s'identifiquen pel context, sense produir interrupcions en la conversa.

### **Context professional:**

#### **Mitjans de producció i/o creació de serveis**

Xarxes locals, intranet i Internet. Equips informàtics, navegadors, correu electrònic. Aplicacions informàtiques entorn usuari i específiques de gestió comercial o CRM diccionaris, traductors o altres. Telefonía. Agendes manuals i electròniques. Fonts de referència relatives a aeroports, ports, agències de viatge i hotels, en llengua estrangera. Guies turístiques i catàlegs de viatges en llengua estrangera. Protocol i fórmules de cortesia en països estrangers. Equips audiovisuals. Fotocopiadores, fax.

#### **Productes o resultat del treball**

Documentació senzilla i predictable cartes comercials o oficials, faxos, correus electrònics, notes breus, comandes, albarans, factures, fulls de reclamacions o altres pròpia de l'àrea d'administració general o compravenda, redactada en llengua estrangera, amb exactitud i coherència, i concorde al tipus de document i destinatari. Comunicacions orals bàsiques recepció, atenció i comiat de visites, atenció al client, recepció de queixes i reclamacions,



recepció i transmissió de missatges o altres en situacions predictibles amb fluïdesa. Traduccions inverses de documents senzills. Adequació sociolingüística a la cultura de l'interlocutor.

### **Informació utilitzada o generada**

Instruccions, manual de l'organització normativa de l'organització, informació sobre les àrees de responsabilitat de l'organització, manuals operatius, manuals d'emissió de documents o altres. Manuals en llengua estrangera de correspondència, gramàtica, usos i expressions. Diccionaris monolingües, bilingües, de sinònims i antònims. Informació de l'empresa en llengua estrangera: catàlegs de productes, fullets publicitaris, altres. Publicacions i pàgines web diverses en llengua estrangera: manuals, catàlegs, diaris. Informació en llengua estrangera publicada en les xarxes. Manuals de cultura i civilització del destinatari objecte de la comunicació en llengua estrangera. Guies, tipus de viatge, sistemes de transport, tipus d'allotjament i assegurances de viatge, en llengua estrangera.

## **MÒDUL FORMATIU 5**

**Denominació:** LLENGUA ESTRANGERA PROFESSIONAL PER A LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓ AMB EL CLIENT

**Codi:** MF0977\_2

**Nivell de qualificació professional:** 2

**Associat a la unitat de competència:**

UC0977\_2 Comunicar-se en una llengua estrangera amb un nivell d'usuari independent en les activitats de gestió administrativa en la relació amb el client

**Durada:** 90 hores

### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: comprendre les idees generals i els detalls específics de les gestions tipus habituals de la gestió administrativa en la relació amb el client en llengua estrangera estàndard, transmeses en converses, enregistraments, instruccions o altres, clars i sense distorsions o sorolls.

CE1.1 Comprendre la informació general i els detalls específics de les converses senzilles sobre temes habituals de l'activitat administrativa en la relació amb el client, sempre que la seva articulació sigui clara i amb un accent generalment conegut.

CE1.2 Donada una simulació, convenientment caracteritzada, de comunicació fora de línia relativa a la demanda d'informació, productes o serveis professionals donats, amb una articulació clara i en llengua estrangera, cal:

- Identificar la idea principal de la comunicació.
- Extreure'n les idees secundàries.
- Distingir el tipus de client.
- Identificar els punts essencials de la demanda del client.

CE1.3 A partir d'instruccions detallades i missatges orals en llengua estàndard, convenientment caracteritzats, i amb una articulació clara, cal comprendre els aspectes rellevants i realitzar les anotacions oportunes.

CE1.4 A partir d'una conversa telefònica simulada gestió de cites, confirmació d'informació bàsica sobre comandes, factures, reclamacions en la qual s'utilitzen les estructures i les fórmules necessàries i bàsiques, cal:

- Situar el missatge en el seu context.
- Identificar els elements específics més destacats de la demanda.
- Identificar la trucada.

CE1.5 A partir de l'escolta d'un discurs breu o una conversa en un llenguatge senzill estàndard emesos a través d'un mitjà de comunicació, cal:

- Captar el contingut global del missatge.
- Identificar els elements específics més destacats del missatge.
- Extreure'n les idees secundàries.

CE1.6 A partir de l'escolta de narracions, descripcions, cançons o altres, cal seqüenciar els elements constituents del missatge.

C2: interpretar documentació rutinària professional de caràcter senzill, en llengua estrangera estàndard, pròpia de les activitats de gestió administrativa en la relació amb el client, per obtenir informacions rellevants, i utilitzar quan sigui necessari material de consulta i diccionaris.

CE2.1 Identificar els documents cartes comercials, albarans, factures, formularis i altres i el lèxic habituals en les operacions de compravenda en diferents entorns professionals.

CE2.2 Identificar les eines de suport més adequades per interpretar i traduir documents, d'accés ràpid i precises, convencionals o informàtiques.

CE2.3 A partir de la lectura comprensiva d'un document no complex de l'àmbit professional cartes comercials, instruccions tècniques senzilles, fullets, catàlegs, faxos, correus electrònics, anuncis, documents oficials curts o altres, cal:

- Identificar les característiques bàsiques del document.
- Detectar o localitzar les dades clau d'aquesta informació.
- Identificar el tipus d'informació sol·licitada en cada apartat.
- Interpretar les expressions d'ús del document en l'àmbit professional específic.
- Sintetitzar per escrit el text i ressaltar-ne els aspectes clau.

CE2.4 A partir de la lectura comprensiva de documents reals senzills i habituals de l'entorn professional propostes de comanda, albarans, factures, documents de transport o altres d'anàlegs i dades convenientment caracteritzades relacionades amb aquest, cal:

- Identificar les característiques bàsiques del document.
- Identificar el tipus d'informació sol·licitada en cada apartat.
- Detectar o localitzar les dades clau i els detalls rellevants.
- Emplenar els documents amb les dades adequades proporcionades.
- Interpretar les expressions d'ús del document en l'àmbit professional específic.

CE2.5 Obtenir interpretacions de textos senzills de l'àmbit administratiu en la relació amb el client cartes, faxos, correus electrònics, reclamacions, catàlegs i altres amb el suport, en cas que sigui necessari, del material de consulta.

C3: produir missatges orals senzills, enllaçats i estructurats en llengua estrangera amb una fluïdesa raonable, en situacions habituals i no complexes de l'àmbit social i professional de l'àrea d'administració i recepció, i fer un ús adequat de les normes de cortesia habituals.

CE3.1 Identificar les diferents estructures, els registres i les formalitats de salutació, presentació i comiat, amb el protocol i les pautes de cortesia associades.

CE3.2 En una simulació convenientment caracteritzada de transmissió de missatges i instruccions orals de manera presencial i directa, relatius a la gestió de cites dels clients, cal:

- Transmetre els diferents missatges proposats en la gestió de cites comunicació, anul·lació, ajornament, altres amb prou fluïdesa, i sol·licitar, quan sigui necessari, la repetició de les dades aportades pel client.
- Descriure oralment de forma senzilla els diferents passos de les instruccions o procediments proposats en la distribució de visites adreces, transports, sales, despatxos professionals o altres.
- Utilitzar amb prou fluïdesa el vocabulari propi del camp professional en la gestió de cites i atenció al client.

CE3.3 En una situació simulada convenientment caracteritzada de recepció i presentació de visites, cal:

- Emprar amb prou fluïdesa les estructures i fórmules de cortesia adequades a la llengua i cultura de l'interlocutor.
- Utilitzar amb prou fluïdesa les expressions pròpies d'identificació de la visita o de requeriment de la informació per a la seva identificació.
- Transmetre els missatges relatius a la justificació de possibles retards o absències, amb prou fluïdesa, emprant el vocabulari i les expressions adequats més habituals.
- Emprar amb prou fluïdesa les expressions més habituals pròpies de les presentacions.

CE3.4 Donada una simulació convenientment caracteritzada de l'àmbit de la relació amb el client, en la qual se sol·liciti i es faciliti informació professional senzilla activitat, productes o serveis horaris, o altres, cal:

- Planificar, en la mesura que sigui possible, les sol·licituds més usals d'informació.
- Formular, amb prou fluïdesa i claredat, les preguntes pertinents en les sol·licituds d'informació.
- Formular als clients, amb prou fluïdesa, les preguntes pertinents que condueixin a la identificació correcta de les demandes.
- Reformular les preguntes, si és necessari, per assegurar-se que l'interlocutor les rep correctament.
- Facilitar la informació requerida, amb bastant fluïdesa, utilitzant descripcions senzilles i el vocabulari bàsic propi de l'àmbit d'administració i recepció.
- Reformular la resposta, si és necessari, per assegurar-se que el client la rep correctament.

CE3.5 En simulacions, convenientment caracteritzades, d'enregistrament de missatges telefònics o telemàtics, cal realitzar enregistraments senzills amb claredat i amb prou fluïdesa, per atendre el client en aquests casos:

- Absències per vacances.
- Impossibilitat d'atenció momentània.
- Informació d'horaris d'obertura i tancament de l'establiment.
- Canvis d'adreça de l'organització i d'horaris d'obertura i tancament de l'establiment i altres.

C4: redactar i emplenar textos habituals, rutinaris i senzills en les activitats administratives en la relació amb el client, en llengua estrangera estàndard, de manera precisa i en tot tipus de suport, utilitzant el llenguatge tècnic bàsic apropiat, i aplicant-hi criteris de correcció, ortogràfica i gramatical.

CE4.1 Identificar un vocabulari bàsic d'ús general en la documentació pròpia de les activitats administratives en la relació amb el client correspondència comercial, convencional i electrònica, comandes, albarans, factures, altres.

CE4.2 Utilitzar amb correcció raonable els elements gramaticals bàsics, els signes de puntuació i l'ortografia de les paraules d'ús bàsic general i de les especialitzades del seu àmbit professional, així com un repertori d'estructures habituals relacionades amb les situacions més predictibles.

CE4.3 A partir d'unes instruccions senzilles i detallades sobre requeriments o sol·licituds professionals, cal:

- Interpretar les instruccions rebudes de manera exacta.
- Identificar el tipus de requeriment o sol·licitud demanda d'informació, ofertes de productes i/o serveis, rectificacions o anul·lacions de comanda, sol·licitud de visita i/o reunió, altres i adaptar les estructures formals convenients.
- Interpretar les instruccions i redactar resums breus de la documentació aportada.
- Redactar o emplenar els documents necessaris cartes comercials, factures, sol·licitud de comandes, formularis, altres d'acord amb la normativa del país de la llengua estrangera utilitzada.

CE4.4 A partir de la recepció de diferents cartes de presentació i els seus currículums associats, en llengua estrangera, cal:

- Examinar el contingut de la carta de presentació i determinar a quin departament de l'organització s'ha de reenviar.
- Identificar la informació expressada en cadascun dels apartats del CV.

CE4.5 A partir de dades convenientment caracteritzades de realització d'una comanda, cal:

- Emplenar els documents professionals propis en la gestió de la comanda proposta de comanda, albarà, factura, carta de port, altres.
- Elaborar cartes comercials, correus electrònics i faxes amb les estructures lèxiques i sintàctiques apropiades al mitjà de transmissió que es farà servir.
- Elaborar notes senzilles amb precisió.
- Elaborar les fitxes de magatzem i identificar-ne la informació necessària.

CE4.6 En un supòsit convenientment caracteritzat de gestió d'una reclamació, cal:

- Identificar els documents per formalitzar la reclamació.
- Emplenar el document de reclamació i especificar les dades requerides amb precisió.
- Fer una relació ordenada dels fets aplicant-hi criteris de correcció formal, lèxica, ortogràfica i sintàctica.

C5: mantenir converses de forma clara, en llengua estrangera estàndard, en les activitats administratives de la relació amb el client, amb certa naturalitat i confiança, comprendre i proporcionar explicacions en situacions habituals tipus, rutinàries de l'àmbit professional.

CE5.1 Identificar les referències socioculturals immerses en diferents tipus de contextos orals i escrits.

CE5.2 Identificar les diferents estructures, els registres i les formalitats de salutacions i comiats, amb les pautes de cortesia associades.

CE5.3 Definir i comparar els trets més significatius que hi ha entre els costums, usos, valors i les creences de la comunitat de l'interlocutor on es parla la llengua estrangera i de la pròpia.

CE5.4 En situacions simulades de recepció, orientació i atenció de visites, clients o altres agents, a través de converses un a un, cal:

- Emprar les estructures i fórmules de cortesia adequades a la llengua i cultura de l'interlocutor: salutacions, comiats, oferiments, peticions o altres.
- Utilitzar amb eficàcia el vocabulari habitual en les presentacions pròpies, identificar l'interlocutor i requerir o oferir la informació necessària.
- Expressar-se amb claredat i certa naturalitat i confiança en la justificació de retards, absències o altres circumstàncies, emprant les estructures bàsiques adequades i utilitzant estratègies lingüístiques i, si s'escau, no lingüístiques.
- Comprendre la informació facilitada i els requeriments realitzats de manera clara per l'interlocutor en llengua estàndard.
- Sol·licitar a l'interlocutor les repeticions oportunes per afavorir i confirmar la percepció correcta del missatge, utilitzant estratègies lingüístiques i, si s'escau, no lingüístiques.



- Proporcionar, amb certa naturalitat i de manera clara, les explicacions adequades a les preguntes formulades per l'interlocutor, utilitzant estratègies lingüístiques i, si s'escau, no lingüístiques.

CE5.5 A partir de converses telefòniques simulades relatives a les activitats administratives de la relació amb el client gestió de cites, sol·licitud d'informació o altres, en què s'utilitzen les estructures i les fórmules necessàries i bàsiques, cal:

- Adaptar el registre oral a la situació i al context proposats.
- Utilitzar el vocabulari tècnic bàsic adequat en la identificació telefònica pròpia i de l'interlocutor.
- Utilitzar les expressions tècniques habituals en les converses per a la concertació, anul·lació, ajornament o altres situacions relatives a la gestió de cites.
- Comprendre i identificar els elements més destacats de la demanda de l'interlocutor.
- Proporcionar de manera clara les explicacions necessàries en la justificació d'absències, retards o altres circumstàncies habituals.
- Utilitzar estratègies lingüístiques i no lingüístiques, per garantir la comprensió del missatge, reformular explicacions i sol·licitar les repeticions oportunes de paraules o frases concretes.
- Acomiadar-se segons les convencions socials de la llengua de l'interlocutor.

CE5.6 En una simulació, convenientment caracteritzada, de conversa telefònica amb un interlocutor estranger, cal:

- Observar les normes de protocol oportunes per identificar l'interlocutor i identificar-se un mateix.
- Informar o informar-se, utilitzant les normes de protocol i cortesia, i el registre lingüístic, adequats al tipus d'interlocutor.
- Justificar la importància dels aspectes socioculturals en la comunicació entre interlocutors de diferents llengües i cultures.

## **Continguts**

### **1. Utilització bàsica d'una llengua estrangera en la recepció i relació amb el client.**

- Coneixements bàsics de sintaxi, morfologia, fonètica, expressions, estructures lingüístiques, vocabulari i lèxic:
  - o Conceptes bàsics de la llengua estrangera.
  - o Coneixements relacionats amb salutacions, presentacions, comiats, tractaments de cortesia habituals, comunicació telefònica, descripció i els conseqüents aspectes fonològics de la recepció i relació amb el client.
- Identificació i anàlisi de les normes i hàbits bàsics que regeixen les relacions humanes i socioprofessionals.
- Convencions i pautes de cortesia, relacions i pautes professionals, horaris, festes locals i professionals i adequació al llenguatge no verbal.
- Presentació de persones, salutacions i identificació dels interlocutors.
- Recepció i transmissió de missatges en diferents suports:
  - o Presencial.
  - o Telefònic.
  - o Telemàtic.
- Identificació i resolució de peticions senzilles d'informació o d'una altra índole.
- Diferenciació d'estils comunicatius formals i informals en la recepció i relació amb el client.
- Elaboració de material audiovisual promocional, dossier informatiu o altres.

### **2. Comunicació bàsica oral i escrita, en una llengua estrangera, en l'atenció al client i tractament de queixes o reclamacions.**





- Vocabulari, recursos, estructures lingüístiques, lèxic bàsic i els consegüents aspectes fonològics relacionats amb l'atenció al client i tractament de queixes i reclamacions en diferents suports:
  - o Telefònic.
  - o Presencial.
  - o Telemàtic.
- Tècniques que cal emprar en l'atenció al client i tractament de queixes i reclamacions: frases fetes, girs, convencions, pautes de cortesia, relacions i pautes professionals.
- Intercanvi d'informació oral o telefònica en la recepció i atenció de visites en l'organització:
  - o Estructuració del discurs.
  - o Formulació de preguntes i respostes.
  - o Actituds bàsiques.
- Presentació de productes/serveis: característiques de productes/serveis, mesures, quantitats, serveis afegits, condicions de pagament i serveis postvenda, entre altres.
- Argumentació en converses en una llengua estrangera de condicions de venda o compra, i assoliments d'objectius socioprofessionals.
- Interacció en situacions d'interposició de queixes i reclamacions, i aplicació d'estratègies de verificació:
  - o Sol·licitud d'aclariments o repeticions.
  - o Confirmació de significats o reformulació d'una comunicació.
- Planificació d'agendes: concertació, ajornament, anul·lació de cites i recopilació d'informació socioprofessional relacionada.
- Emplenament de documents relacionats amb l'atenció al client i tractament de queixes i reclamacions, en tot tipus de suport.

### 3. Elaboració en una llengua estrangera de documentació administrativa i comercial.

- Recursos, vocabulari, estructures lingüístiques i lèxic bàsic:
  - o Aspectes fonològics propis de la gestió de comandes, compravenda i correspondència comercial.
  - o Suports utilitzats: fax, correu electrònic, carta o altres d'anàlegs.
- Ús, en la comunicació escrita de l'àmbit administratiu i comercial, de convencions i pautes de cortesia, relacions i pautes professionals.
- Estructura i fórmules habituals estils formal i informal en l'elaboració de documents de l'àmbit administratiu i comercial.
- Interpretació de documentació i informació relacionada amb el procés administratiu i comercial.
- Traducció de textos senzills.
- Emplenament de documents rutinaris en diferents suports:
  - o Correspondència comercial.
  - o Cartes de sol·licitud d'informació.
- Condicions de compravenda, de petició de pressupostos i les seves respostes de comanda:
  - o Albarans.
  - o Documents de transport.
  - o Factures.
  - o Ofertes.
  - o Enviament de mercaderia i justificants de recepció.
  - o Cartes relacionades amb els impagaments en les diferents fases o altres de naturalesa anàloga.
- Elaboració de presentacions de caràcter administratiu o comercial en llengua estrangera a través de diferents suports.