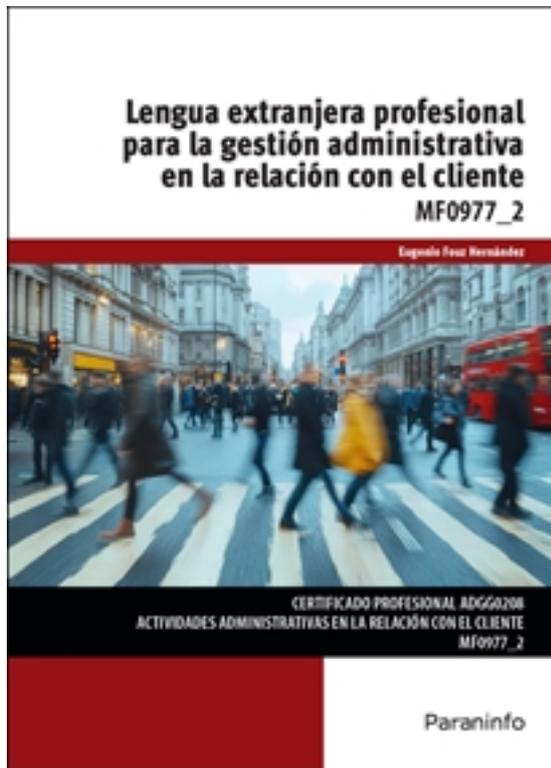


# Paraninfo

## MF0977\_2 - Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** EUGENIO FOUZ HERNÁNDEZ

**Clasificación:** Certificados Profesionales > Administración y Gestión

**Tamaño:** 17 x 24 cm.

**Páginas:** 208

**ISBN 13:** 9788428369275

**ISBN 10:** 8428369275

**Precio sin IVA:** 23,03 Eur

**Precio con IVA:** 23,95 Eur

**Fecha publicación:** 18/06/2025

### Sinopsis

El manual de inglés que ahora tiene en sus manos trata del mundo de los negocios, la relación comercial del vendedor con el comprador y los protocolos del buen hacer con los clientes, entre otras cosas.

El contenido de este libro está dividido en tres partes:

- Uso del inglés en los negocios.
- Comunicación oral y escrita de atención al cliente.
- Documentación administrativa y comercial.

A lo largo de estas páginas descubrirá también opiniones de autores diversos, consejos y decálogos que ayudan a entender mejor la importancia de seguir principios mínimos de calidad y cortesía en la comunicación con el cliente, y en las relaciones humanas en general.

Acompañan al libro audios, ejercicios prácticos de inglés, situaciones habituales en el entorno de los negocios y, posiblemente, agradezca los recordatorios de vocabulario y gramática inglesa repartidos entre estas líneas.

Los contenidos se corresponden fielmente con los del MF0977\_2: *Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente*, perteneciente al certificado profesional ADGG0208 *Actividades administrativas en la relación con el cliente*, regulado por el Real Decreto 1210/2009, de 17 de julio, modificado por el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo.

Las soluciones a los ejercicios se encuentran disponibles en [www.paraninfo.es](http://www.paraninfo.es).

**Eugenio Fouz Hernández** nació en Lugo. Licenciado en Filología Inglesa por la Universidad de Salamanca en 1988. Profesor de inglés, columnista y *blogger*. Partidario de la vieja escuela y defensor del uso moderado de las nuevas tecnologías en el aula. En la actualidad desempeña su labor docente en un instituto concertado de Educación Secundaria y Formación Profesional de Murcia. Escribe una columna semanal en *El Nacional* (Caracas) y está tocado por ese mal conocido como grafomanía [*Nulla dies sine linea*]

## Índice

### **1. Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente**

1.1. Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico

1.1.1. Conceptos básicos de la lengua extranjera

1.1.2. 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

1.2. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales

1.3. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal

1.4. Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores

1.5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes: presencial, telefónico, telemático

1.5.1. Face to face

1.5.2. On the phone

1.5.3. Email

1.6. Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole

1.7. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente

1.8. Elaboración de material audiovisual promocional, dossier informativo u otros

### **2. Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones**

2.1. 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

2.2. Técnicas a usar en la atención al cliente y el tratamiento de quejas y reclamaciones: frases hechas, giros, convenciones, pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales

2.3. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización

2.4. Presentación de productos y servicios: características de productos y servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros

2.5. Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socio-profesionales

2.6. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación

2.7. Planificación de agendas: concertación, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socio-profesional relacionada

2.8. Cumplimentación de elementos relacionados con la atención al cliente, tratamiento de quejas y reclamaciones en todo tipo de soporte

### **3. Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial**

3.1. Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico

3.2. Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales

3.3. Estructura y fórmulas habituales —estilos formal e informal— en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial

3.4. Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial

3.5. Traducción de textos sencillos

3.6. Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes

3.7. Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido

3.8. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes

#### **Bibliography**

#### **Index**

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax

info@paraninfo.es www.paraninfo.es