

Datos de Identificación

Familia Profesional	Administración y gestión	Área	Gestión de la información y comunicación
Denominación	Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente		Duración 90
Unidad Formativa o Módulo Formativo ¹	Nombre		Código
	Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente. INGLÉS		MF0977_2
Certificado de Profesionalidad	Nombre		Código
	Actividades administrativas en la relación con el cliente		ADGG0208

Competencia General

- Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente..

Contenidos y Secuenciación

UD I Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente

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

UD 3.- Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial

Unidades Didácticas	Duración
UD I Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente	30
UD 2. Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones	30
UD 3.- Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial	30

¹ Solamente para acciones asociadas a Certificados de Profesionalidad

Capacidades y Criterios de Evaluación

C1: Comprender las ideas generales y los detalles específicos de las gestiones tipo habituales de la gestión administrativa en la relación con el cliente en lengua extranjera estándar, transmitidas en conversaciones, grabaciones, instrucciones, u otros, claros y sin distorsiones o ruidos.

C2: Interpretar documentación rutinaria profesional de carácter sencillo, en lengua extranjera estándar, propia de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, obteniendo informaciones relevantes, utilizando cuando sea necesario material de consulta y diccionarios.

C3: Producir mensajes orales sencillos, enlazados y estructurados en lengua extranjera con razonable fluidez, en situaciones habituales y no complejas del ámbito social y profesional del área de administración y recepción, realizando un uso adecuado de las normas de cortesía habituales.

C4: Redactar y cumplimentar textos habituales, rutinarios y sencillos en las actividades administrativas en relación con el cliente, en lengua extranjera estándar, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado y, aplicando criterios de corrección, ortográfica y gramatical.

C5: Mantener conversaciones de forma clara, en lengua extranjera estándar, en las actividades administrativas de relación con el cliente, con cierta naturalidad y confianza, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional