Curso Atención al cliente/consumidor en inglés

Inscripciones

Régimen General

Autónomos

Objetivos generales

Interpretar la información de un discurso oral, en lengua estándar, tanto en vivo como retransmitido, en distintas situaciones-tipo de relación con un cliente/consumidor. Interpretar de forma eficaz información relevante contenida en textos escritos y documentos comerciales básicos utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas.

Contenidos

Tema 1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.

Tema 2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor.

Tema 3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.

Tema 4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.

Tema 5. Simulación de situaciones y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.