MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente

LIVEWORKSHEETS

Elaborado por: Montserrat Torreblanca Sojo

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16275-35-9 • Depósito legal: MA 1656-2014

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

LIVEWORKSHEETS

# Presentación

## Identificación del Módulo Formativo:

Bienvenido al Módulo Formativo MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente. Este Módulo Formativo pertenece al Certificado de Profesionalidad ADGG0208: Actividades administrativas en la relación con el cliente, de la familia profesional de Administración y gestión.

## Presentación de los contenidos:

La finalidad de este Módulo Formativo es enseñar al alumno a comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

Para ello, se analizará la utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el Cliente, la comunicación básica oral y escrita en una lengua extranjera, y para terminar, se estudiará la elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial.

LIVEWORKSHEETS

Objetivos:

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.



LIVEWORKSHEETS

# Índice

## UD1. 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 ..... 11

1.1.1. Conceptos básicos de la lengua extranjera ..... 12

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 ..... 32

1.2. Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales ..... 59

1.3. Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal ..... 68

1.4. Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores ..... 88

1.5. Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes: presencial, telefónico y telemática ..... 96

1.5.1. Presencial ..... 97


LIVEWORKSHEETS

1.5.2. Telefónico ..... 107

1.5.3. Telemático ..... 113

1.6. Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole ..... 118

1.7. Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente ..... 128

1.8. Elaboración de material audiovisual promocional, dossier informativo u otros ..... 137

## UD2. 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 ..... 157

2.1.1. Tratamiento de quejas de forma presencial y telefónica ..... 176

2.1.3. Telemática y por correspondencia ..... 181

2.2. Técnicas a usar en la atención al cliente y, tratamiento de quejas y reclamaciones: frases hechas, giros, convenciones, pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales ..... 198

2.3. Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización ..... 214

2.3.1. Estructuración del discurso ..... 218

2.3.2. Formulación de preguntas y respuestas ..... 223

2.3.3. Actitudes básicas ..... 238

2.4. Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros ..... 246

2.5. Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales ..... 280

2.6. Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación ..... 289

2.6.1. Solicitud de aclaraciones o repeticiones ..... 290



LIVEWORKSHEETS

2.6.2. Confirmación de significados o reformulación de una comunicación....296

2.7. Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada....302

2.8. Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte....329

## UD3. Elaboración de una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial

3.1. Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico....343

3.1.1. Aspectos fonológicos propios de la gestión de pedidos, compra-venta y correspondencia comercial....359

3.1.2. Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos....360

3.2. Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales....366

3.3. Estructura y fórmulas habituales –estilos formal e informal- en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial....373

3.4. Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial....377

3.5. Traducción de textos sencillos....379

3.6. Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes: correspondencia comercial y cartas de solicitud de información....383

3.6.1. Correspondencia comercial....385

3.6.2. Carta de solicitud de información....387

3.7. Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido....388

3.7.1. Albaranes....389

3.7.2. Documentos de transporte....392

3.7.3. Facturas....404

3.7.4. Ofertas....414



LIVEWORKSHEETS

3.7.5. De envío de mercancía y acuses de recibo.....415

3.7.6. Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga .....419

3.8. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes.....425

Glosario .....435

Soluciones .....439

Anexo.....441

LIVEWORKSHEETS

# UD1

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

LIVEWORKSHEETS

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 y telemática
   1.5.1. Presencial
   1.5.2. Telefónico
   1.5.3. Telemático
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



LIVEWORKSHEETS

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

Para relacionarse con un cliente de manera efectiva, es necesario conocer:

- Vocabulario clave (**key vocabulary**).
- Verbos y tiempos verbales (**verbs and verb tenses**).
- Expresiones habituales (**usual expressions**).
- Estructuras lingüísticas (**linguistic structures**).
- Etiqueta empresarial (**business etiquette**).

En esta unidad didáctica prestaremos atención a las estructuras empleadas para saludar y despedir a clientes, presentarnos a nosotros mismos y a otros, pedir información, etc.

Además aprenderemos cómo la situación en la que nos encontremos determinará el registro (**register**):

- **Formal.**
- **Informal.**

En la relación profesional con un cliente, el registro será formal, es decir, lo trataremos con respeto y educación aunque al mismo tiempo con cordialidad. Siempre debemos tener en cuenta que una profesión relacionada con la gestión administrativa implica relacionarse con el cliente y que nosotros seremos la imagen que proyecte nuestra empresa.



LIVEWORKSHEETS

Antes de comenzar con estos contenidos, vamos a refrescar los conocimientos básicos en lengua inglesa relacionados con el **vocabulario** tales como el abecedario, los números ordinales y cardinales o las nacionalidades.

De igual forma también se repasarán **conceptos gramaticales** básicos como por ejemplo el verbo "to be" en presente simple, el presente simple y el futuro del resto de verbos, algunos verbos modales, los pronombres personales, los pronombres objeto/sujeto, las partículas interrogativas para que te ayuden a comprender estructuras un tanto más complejas necesarias para la interacción con el cliente a nivel oral y a nivel escrito.

*Business meeting*

## 1.1.1. Conceptos básicos de la lengua extranjera

### El alfabeto / the alphabet

El alfabeto inglés tiene 26 letras y es similar al castellano ya que sólo se diferencia en una letra, la "ñ". Recordemos que la "ll" y la "ch" fueron excluidas por la Real Academia Española (RAE) porque son dígrafos (conjunto de dos letras).

En el siguiente esquema incluimos todas las letras del alfabeto con su transcripción fonética correspondiente. Para ello se utiliza el Alfabeto Fonético Internacional (AFI) que es como aparece en los diccionarios. El sonido se representa entre barras / /.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A a<br>/eɪ/ | B b<br>/biː/ | C c<br>/siː/ | D d<br>/diː/ | E e<br>/iː/ | F f<br>/ef/ | G g<br>/dʒiː/ | H h<br>/eɪtʃ/ | I i<br>/aɪ/ | J j<br>/dʒeɪ/ |
| K k<br>/keɪ/ | L l<br>/el/ | M m<br>/em/ | N n<br>/en/ | O o<br>/əʊ/ | P p<br>/piː/ | Q q<br>/kjuː/ | R r<br>/ɑː(r)/ | S s<br>/es/ | T t<br>/tiː/ |
| U u<br>/juː/ | V v<br>/viː/ | W w<br>/ˈdʌb(ə)<br>ljuː/ | X x<br>/eks/ | Y y<br>/waɪ/ | Z z<br>/zed/ | | | | |



LIVEWORKSHEETS

Importante

Presta mucha atención a las **vocales "e" / "i".** Los nativos del idioma español nos solemos confundir a la hora de pronunciarlas:

"e" se pronuncia /i/.

"i" se pronuncia /ai/.

Sabías que

Si encontramos el **símbolo :** (dos puntos) detrás de una vocal quiere decir que es una vocal larga. Se pronuncia como si hubiera la misma vocal dos veces.

Ejemplo: "two" /tu:/ "tea" /ti:/, "start" /sta:t/.

En la relación con el cliente en lengua extranjera es muy probable que necesitemos que nos deletreen algo como un nombre, apellido, dirección, referencia de un pedido, etc.

Si nos encontramos en esta situación, las expresiones más usuales para pedir que nos repitan lo que se ha dicho anteriormente son las siguientes:

| |
|---|
| **How do you spell your name?**<br>¿Cómo se deletrea su nombre? |
| **I didn't get your name / surname. How do you spell it?**<br>No entendí su nombre /apellido. ¿Cómo se deletrea? |
| **Sorry, I couldn't hear you very well. Can you spell it, please?**<br>Perdone, no pude oírle bien. ¿Puede deletrearlo, por favor? |



LIVEWORKSHEETS

## Números cardinales / cardinal numbers

Los **números cardinales** son de gran utilidad en relación con el cliente. Se usan para dar cantidades, códigos, referencias, precios, números de teléfono o fax, y direcciones; también para decir un año específico.

Vamos a repasar los más básicos del 0 al 1000.

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | zero | | | | | | |
| 1 | one | 11 | eleven | | | | |
| 2 | two | 12 | twelve | 20 | twenty | 21 | twenty-one |
| 3 | three | 13 | thirteen | 30 | thirty | 33 | thirty-two |
| 4 | four | 14 | fourteen | 40 | forty | 43 | forty-three |
| 5 | five | 15 | fifteen | 50 | fifty | 54 | fifty-four |
| 6 | six | 16 | sixteen | 60 | sixty | 65 | sixty-five |
| 7 | seven | 17 | seventeen | 70 | seventy | 76 | seventy-six |
| 8 | eight | 18 | eighteen | 80 | eighty | 87 | eighty-seven |
| 9 | nine | 19 | nineteen | 90 | ninety | 98 | ninety-eight |
| 10 | ten | | | | | 99 | ninety-nine |
| | | | | | | 100 | a hundred |
| | | | | | | 1000 | a thousand |



LIVEWORKSHEETS

Sabías que

El **cero** se puede decir de varias formas en función del contexto en el que se encuentre.

- Para la temperatura **"zero".**
  Ejemplo: 0° C > Zero degrees Centigrade.
- Los números de teléfono se dicen uno a uno. Utilizaremos **"oh"** en inglés británico.
  Ejemplo: 25 6870 > two five six eight seven oh. Sin embargo en inglés americano usan **"zero".**
- En el futbol y otros deportes de pelota **"nil"**.
  Ejemplo: 2 – 0 > two – nil.
- En el tenis **"love".**
  Ejemplo: 30 – 0 > thirty – love.

## Verbo to be (ser o estar)

Este verbo es básico y fundamental en lengua inglesa. Sirve para presentarnos a nosotros mismos o a otras personas, decir nuestra procedencia, hacer una descripción, etc.

Vamos a repasar el presente del verbo **"to be"** (ser o estar) en forma afirmativa.

| VERBO TO BE (PRESENTE) AFIRMATIVA | |
|---|---|
| Forma larga | Forma corta o contracta* |
| I am (yo soy o estoy).<br>I am a Spanish citizen (Soy ciudadano español). | I'm |
| You are (tú eres o estás).<br>You are the new accountant (Tú eres el nuevo contable) | You're |
| He is (él es o está).<br>He is a satisfied client (Él es un cliente satisfecho). | He's |
| She is (ella es o está). | She's |
| It is (ello es o está). | It's |
| We are (nosotros/as somos o estamos). | We're |
| You are (vosotros/as sois o estáis). | You're |
| They are (ellos/as son o están). | They're |



LIVEWORKSHEETS