

- Funciones.
- Asistentes.
- Organización.
- Mantenimiento de información en aplicaciones de bases de datos: introducción, ordenación, asistentes para formularios de introducción de información y actualización de datos.
- Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos:
  - Filtros.
  - Consultas.
  - Asistentes para consultas y otras prestaciones.
- Presentación de información en aplicaciones de bases de datos:
  - Informes.
  - Asistentes para informes.
- Interrelaciones con otras aplicaciones.
- Aplicación de normas vigentes de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos.

### **Orientaciones metodológicas**

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF0978_2	60	50

### **Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.

### **MÓDULO FORMATIVO 5**

**Denominación:** LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

**Código:** MF0977\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

### **Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0977\_2 Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente

**Duración:** 90 horas

### **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.

CE1.1 Comprender la información general y los detalles específicos de las conversaciones sencillas sobre temas habituales de la actividad administrativa en relación con el cliente, siempre que su articulación sea clara y con un acento generalmente conocido.

CE1.2 Dada una simulación, convenientemente caracterizada, de comunicación *off line* relativa a la demanda de información, productos o servicios profesionales dados, con una articulación clara y en lengua extranjera:

- Identificar la idea principal de la comunicación.
- Extraer las ideas secundarias.
- Distinguir el tipo de cliente.
- Identificar los puntos esenciales de la demanda del cliente.

CE1.3 A partir de instrucciones detalladas y mensajes orales en lengua estándar, convenientemente caracterizados, y con una articulación clara, comprender los aspectos relevantes realizando las anotaciones oportunas.

CE1.4 A partir de una conversación telefónica simulada –gestión de citas, confirmación de información básica sobre pedidos, facturas, reclamaciones– en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:

- Situar el mensaje en su contexto.
- Identificar los elementos específicos más destacados de la demanda.
- Identificar la llamada.

CE1.5 A partir de la escucha de un discurso breve o una conversación en un lenguaje sencillo estándar emitidos a través de un medio de comunicación:

- Captar el contenido global del mensaje.
- Identificar los elementos específicos más destacados del mensaje.
- Extraer las ideas secundarias.

CE1.6 A partir de la escucha de narraciones, descripciones, canciones u otros, secuenciar los elementos constituyentes del mensaje.

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.

CE2.1 Identificar los documentos –cartas comerciales, albaranes, facturas, formularios y otros– y el léxico habituales en las operaciones de compraventa en distintos entornos profesionales.

CE2.2 Identificar las herramientas de apoyo más adecuadas para la interpretación y traducción de documentos, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas.

CE2.3 A partir de la lectura comprensiva de un documento no complejo del ámbito profesional –cartas comerciales, instrucciones técnicas sencillas, folletos, catálogos, faxes, correos electrónicos, anuncios, documentos oficiales cortos, u otros:

- Identificar las características básicas del documento.
- Detectar o localizar los datos claves de dicha información.
- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Interpretar las expresiones de uso del documento en el ámbito profesional específico.
- Sintetizar por escrito el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 A partir de la lectura comprensiva de documentos reales sencillos y habituales del entorno profesional –propuestas de pedido, albaranes, facturas,

documentos de transporte, u otros análogos– y datos convenientemente caracterizados relacionados con el mismo:

- Identificar las características básicas del documento.
- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Detectar o localizar los datos claves y detalles relevantes.
- Complimentar los documentos con los datos adecuados proporcionados.
- Interpretar las expresiones de uso del documento en el ámbito profesional específico.

CE2.5 Obtener interpretaciones de textos sencillos del ámbito administrativo en relación con el cliente –cartas, faxes, correos electrónicos, reclamaciones, catálogos, otros– apoyándose, en caso necesario, en el material de consulta.

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.

CE3.1 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos, presentación y despedida, con el protocolo y las pautas de cortesía asociadas.

CE3.2 En una simulación convenientemente caracterizada de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial y directa, relativos a la gestión de citas de los clientes:

- Transmitir los diferentes mensajes propuestos en la gestión de citas –comunicación, anulación, aplazamiento, otras– con fluidez suficiente, solicitando, cuando sea necesario, la repetición de los datos aportados por el cliente.
- Describir oralmente de forma sencilla, los distintos pasos de las instrucciones o procedimientos propuestos en la distribución de visitas –direcciones, transportes, salas, despachos profesionales, u otros.
- Utilizar con suficiente fluidez, el vocabulario propio del campo profesional en la gestión de citas y atención al cliente.

CE3.3 En una situación simulada convenientemente caracterizada de recepción y presentación de visitas:

- Emplear con fluidez suficiente, las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor.
- Utilizar con fluidez suficiente, las expresiones propias de identificación de la visita o de requerimiento de la información para su identificación.
- Transmitir los mensajes relativos a la justificación de posibles retrasos o ausencias, con suficiente fluidez, usando el vocabulario y las expresiones adecuadas más habituales.
- Emplear con suficiente fluidez, las expresiones más habituales propias de las presentaciones.

CE3.4 Dada una simulación convenientemente caracterizada del ámbito de la relación con el cliente, en la que se solicite y facilite información profesional sencilla –actividad, productos o servicios, horarios, u otros:

- Planificar, en la medida de lo posible, las solicitudes más usuales de información.
- Formular con la suficiente fluidez y claridad, las preguntas pertinentes en las solicitudes de información.
- Formular a los clientes, con la suficiente fluidez, las preguntas pertinentes que conduzcan a la correcta identificación de las demandas.
- Reformular las preguntas, si es necesario, asegurando la correcta recepción por parte del interlocutor.
- Facilitar la información requerida, con bastante fluidez, utilizando descripciones sencillas y el vocabulario básico propio del ámbito de administración y recepción.
- Reformular la respuesta, si es necesario, asegurando la correcta recepción por parte del cliente.

CE3.5 En simulaciones, convenientemente caracterizadas, de grabación de mensajes telefónicos o telemáticos, realizar grabaciones sencillas con claridad y la suficiente fluidez, para atender al cliente en los siguientes casos:

- Ausencias por vacaciones.
- Imposibilidad de atención momentánea.
- Información de horarios de apertura y cierre del establecimiento.
- Cambios de dirección de la organización y de horarios de apertura y cierre del establecimiento y otras.

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.

CE4.1 Identificar un vocabulario básico de uso general en la documentación propia de las actividades administrativas en relación con el cliente –correspondencia comercial, convencional y electrónica, pedidos, albaranes, facturas, otros.

CE4.2 Utilizar con corrección razonable los elementos gramaticales básicos, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso básico general y de las especializadas de su ámbito profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles.

CE4.3 A partir de unas instrucciones sencillas y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud –demanda de información, ofertas de productos y/o servicios, rectificaciones o anulaciones de pedido, solicitud de visita y/o reunión, otras– adaptando las estructuras formales convenientes.
- Interpretar las instrucciones y redactar resúmenes breves de la documentación aportada.
- Redactar o cumplimentar los documentos necesarios –cartas comerciales, facturas, solicitud de pedidos, formularios, otros– de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera utilizada.

CE4.4 A partir de la recepción de distintas cartas de presentación y sus currículos asociados, en lengua extranjera:

- Examinar el contenido de la carta de presentación determinando a qué departamento de la organización, debe ser reenviado.
- Identificar la información expresada en cada uno de los apartados del CV.

CE4.5 A partir de datos convenientemente caracterizados de realización de un pedido:

- Cumplimentar los documentos profesionales propios en la gestión del pedido –propuesta de pedido, albarán, factura, carta-porte, otros.
- Elaborar cartas comerciales, correos electrónicos y faxes con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar.
- Elaborar notas sencillas con precisión.
- Elaborar las fichas de almacén, identificando la información necesaria.

CE4.6 En un supuesto convenientemente caracterizado de gestión de una reclamación:

- Identificar los documentos para la formalización de la reclamación.
- Cumplimentar el documento de reclamación especificando los datos requeridos con precisión.
- Hacer una relación ordenada de los hechos aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

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.

CE5.1 Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos.

CE5.2 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.

CE5.3 Definir y comparar los rasgos más significativos que existen entre las costumbres, usos, valores y creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera y de la suya propia.

CE5.4 En situaciones simuladas de recepción, orientación y atención de visitas, clientes u otros agentes, a través de conversaciones uno a uno:

- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor: saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar con eficacia el vocabulario habitual en las presentaciones propias, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria.
- Expresarse con claridad y, cierta naturalidad y confianza en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las estructuras básicas adecuadas, utilizando estrategias lingüísticas y, en su caso, no lingüísticas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados de forma clara por el interlocutor en lengua estándar.
- Solicitar al interlocutor las repeticiones oportunas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, utilizando estrategias lingüísticas y, en su caso, no lingüísticas.
- Proporcionar con cierta naturalidad y de forma clara, las explicaciones adecuadas a las preguntas formuladas por el interlocutor, utilizando estrategias lingüísticas y, en su caso, no lingüísticas.

CE5.5 A partir de conversaciones telefónicas simuladas relativas a las actividades administrativas de relación con el cliente –gestión de citas, solicitud de información, u otros–, en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:

- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto.
- Utilizar el vocabulario técnico básico adecuado en la identificación telefónica propia, y del interlocutor.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la concertación, anulación, aplazamiento, u otras situaciones relativas a la gestión de citas.
- Comprender e identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor.
- Proporcionar de forma clara las explicaciones necesarias en la justificación de ausencias, retrasos, u otras circunstancias habituales.
- Utilizar estrategias lingüísticas y no lingüísticas, para garantizar la comprensión del mensaje, reformulando explicaciones y, solicitando las repeticiones oportunas de palabras o frases concretas.
- Despedirse según las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.

CE5.6 En una simulación, convenientemente caracterizada, de conversación telefónica con un interlocutor extranjero:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuados al tipo de interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

### Contenidos

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

- Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico:
  - Conceptos básicos de la lengua extranjera.
  - 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.
- Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales.
- Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.
- Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.
- Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes:
  - Presencial.
  - Telefónico.
  - Telemático.
- Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.
- Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.
- 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.**

- 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:
  - Telefónica.
  - Presencial.
  - Telemática.
- 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.
- Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización:
  - Estructuración del discurso.
  - Formulación de preguntas y respuestas.
  - Actitudes básicas.
- Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros
- Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales.
- Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación:
  - Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
  - Confirmación de significados o reformulación de una comunicación.
- Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada.

- Complimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte.
- 3. Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial.**
- Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico:
    - Aspectos fonológicos propios de la gestión de pedidos, compra-venta y correspondencia comercial.
    - Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos.
  - Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales.
  - Estructura y fórmulas habituales –estilos formal e informal– en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial.
  - Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial
  - Traducción de textos sencillos.
  - Complimentación de documentos rutinarios en distintos soportes:
    - Correspondencia comercial.
    - Cartas de solicitud de información.
  - Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido:
    - Albaranes.
    - Documentos de transporte.
    - Facturas.
    - Ofertas.
    - De envío de mercancía y acuses de recibo.
    - Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.
  - Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes.

### **Orientaciones metodológicas**

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF0977_2	90	60

### **Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua extranjera: nivel “Usuario Básico” A2 según Marco Común Europeo.
- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.

### **MÓDULO FORMATIVO 6**

**Denominación:** OFIMÁTICA