unendo
LA UNIVERSIDAD DE LAS PROFESIONES

MF0977_2
LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

El objetivo de esta formación es aprender a 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

- COMPRENSIÓN ORAL
- REALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN
- COMUNICACIÓN ORAL

Principado de Asturias | Servicio Público de Empleo

Formación subvencionada conducente a la obtención de un Certificado de Profesionalidad dirigida prioritariamente a personas ocupadas

985 26 91 29
622 20 60 95

Avda. de Gijón Nº 30 Bajo,
Lugones (Siero)

acalug@academialugones.com
www.academialugones.com

1. COMPETENCIA GENERAL 3
2. REALIZACIONES PROFESIONALES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN 3
3. CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN 6
4. CONTENIDOS 13

1. COMPETENCIA GENERAL

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.

2. REALIZACIONES PROFESIONALES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN

RP1: Interpretar con precisión informaciones, instrucciones y peticiones habituales, en el desarrollo de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, transmitidas de forma oral con claridad en lengua extranjera estándar, para atender y satisfacer sus demandas, e informarse con cierto grado de seguridad.

CR1.1 Las instrucciones técnicas verbales claras y breves en el desarrollo de su actividad se interpretan con precisión evitando errores de comprensión y malentendidos.

CR1.2 Las grabaciones procedentes de llamadas telefónicas derivadas de su actuación profesional en relación con el cliente, con una pronunciación clara y estándar, se comprenden en su mayor parte, identificando el contenido de la información.

CR1.3 Los puntos principales de la información de carácter administrativo o comercial, transmitida por medios audiovisuales técnicos –videos, CD, DVD, u otros–, se comprenden sin dificultad, siempre que la pronunciación sea sencilla y clara.

RP2: Interpretar documentación rutinaria de carácter administrativo o comercial sobre asuntos habituales en lengua extranjera estándar, para localizar y obtener informaciones globales y específicas, y reconocer instrucciones recibidas e informar con cierta confianza interpretativa.

CR2.1 La documentación comercial y administrativa breve, sencilla y habitual –informes, correspondencia oficial y comercial en lengua estándar, notas internas o externas, folletos, instrucciones, manuales de software de gestión, pedidos, facturas, u otros– se interpreta satisfactoriamente, extrayendo y resumiendo la información relevante.

CR2.2 Los puntos esenciales procedentes de los documentos propios del sector –artículos, catálogos de productos y precios, folletos u otros– se localizan de forma precisa, resumiéndose y transmitiéndose con cierta confianza por los medios disponibles.

CR2.3 La información procedente de las herramientas de traducción –manuales o informáticas–, se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y de coherencia.

CR2.4 Las informaciones telemáticas y material audiovisual relacionados con las actividades administrativas de relación con el cliente, y articuladas de forma relativamente lenta y clara, se interpretan extrayendo los puntos esenciales, y tomando notas para su posterior utilización.

CR2.5 Las fuentes de información en lengua extranjera relacionadas con la actividad, aún siendo extensas, se supervisan, identificando su contenido, y detectando las informaciones relevantes.

CR2.6 Los artículos de prensa breves se interpretan localizando con facilidad y rapidez la información específica y relevante requerida.

CR2.7 El lenguaje abreviado para las comunicaciones on line se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP3: Transmitir información oral en lengua extranjera a través de descripciones, grabaciones o lecturas con razonable fluidez, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación e información requeridas en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

CR3.1 Las comunicaciones orales –descripciones, grabaciones o lecturas– de forma presencial, telefónica y telemática se adecuan al registro –formal o informal– y a las condiciones socioculturales más importantes del uso de la lengua –normas de cortesía, cultura u otras.

CR3.2 Las presentaciones en la recepción de visitas se desarrollan con razonable fluidez, utilizando adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma.

CR3.3 La información profesional –sobre productos u otros aspectos conocidos de la organización– o social –transportes, alojamiento, visitas turísticas u otras–, habituales o predecibles, se expresan en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, precisando los aspectos principales y ofreciendo argumentos e indicaciones detalladas y comprensibles la mayor parte del tiempo.

CR3.4 Las grabaciones telefónicas o telemáticas de información a clientes internos y externos, se realizan expresando con detalle y precisión razonable el requerimiento con claridad, razonable fluidez y corrección.

RP4: Redactar y cumplimentar textos rutinarios, sencillos y coherentes de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera estándar, con razonable corrección y buen control gramatical y ortográfico, para transmitir información sencilla, o realizar peticiones o descripción de actividades, productos u otros aspectos.

CR4.1 Las comunicaciones escritas se adecuan al registro –formal o informal– y a las condiciones socioculturales más importantes del uso de la lengua –normas de cortesía, cultura, usos, actitudes u otras.

CR4.2 Las comunicaciones habituales, rutinarias y no rutinarias –cartas comerciales repetitivas, informes breves, faxes, correos electrónicos, peticiones de información, notas sencillas, u otras– se redactan con coherencia discursiva, transmitiendo información relevante, con el léxico, estructuras y presentación adecuados al tipo de comunicación.

CR4.3 La cumplimentación de formularios y documentos administrativos de comunicación o información, o de las operaciones de compraventa –catálogos de productos, pedidos, albaranes, facturas, reclamaciones, otros–, se ajusta a criterios de coherencia gramatical, identificando y transmitiendo la información requerida.

CR4.4 Los informes requeridos en lengua extranjera por clientes, internos o externos, relacionados con las gestiones administrativas –solicitud de información, atención en el servicio postventa, otras–, se realizan a través de redacciones cortas y sencillas, descripciones detalladas y, en su caso, ofreciendo su opinión sobre los hechos con cierta seguridad.

CR4.5 Las traducciones inversas de documentos habituales de carácter administrativo o comercial, en lengua estándar, se realizan de forma literal, ajustándose razonablemente a las normas de corrección léxica, sintáctica y ortográfica.

CR4.6 La información procedente de las herramientas de traducción –manuales o informáticas–, se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y de coherencia.

CR4.7 El lenguaje abreviado para las comunicaciones on line se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP5: Comunicarse oralmente con clientes internos y externos, u otros agentes, en lengua extranjera, con razonable fluidez, atendiendo a sus requerimientos de forma presencial, telefónica, o telemática para realizar con eficacia las gestiones administrativas propias.

CR5.1 Las comunicaciones orales en la recepción de visitas –identificación, presentación, tratamiento y atención al cliente, u otras–, se desarrollan con razonable fluidez, utilizando adecuadamente las fórmulas comunicativas

básicas establecidas y usuales del idioma, comprobando y confirmando la información, y respondiendo con detalle a preguntas complementarias que se puedan formular.

CR5.2 Las comunicaciones orales en la recepción de llamadas telefónicas se desarrollan con razonable fluidez, corrección y eficacia, utilizando adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma en la atención telefónica, y solventando los problemas en la formulación de su discurso sin ayuda.

CR5.3 La recepción telefónica y presencial de pedidos de los clientes realizados en lengua estándar y de manera clara se atiende con eficacia, solicitando del interlocutor las aclaraciones oportunas.

CR5.4 En todas las comunicaciones orales, la información contextual y la información no verbal se utiliza de manera precisa identificando el significado de frases y palabras no habituales.

CR5.5 El significado de la información expresada sin claridad, o de manera poco comprensible, se confirma utilizando las expresiones adecuadas de la lengua utilizada, o requiriendo la ayuda de las personas oportunas, dentro o fuera de la organización.

CR5.6 Las estrategias de expresión verbal se utilizan, ante interrupciones o problemas de comunicación, pidiendo confirmación de que se utiliza la forma correcta, reiniciando el discurso o corrigiendo expresiones que den lugar a malentendidos.

CR5.7 Las conversaciones con clientes, articuladas con claridad y desarrolladas en lengua estándar en la recepción de visitas y realización de presentaciones, solicitud de pedidos y petición de información, u otras situaciones relacionadas, se siguen sin dificultad, aún siendo largas, solicitando a los interlocutores las repeticiones y aclaraciones oportunas.

CR5.8 Los términos desconocidos durante las conversaciones de asuntos habituales o relacionados con la gestión de la relación con el cliente se identifican por el contexto, sin producir interrupciones en la conversación.

3. 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.
- Cumplimentar 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.

4. 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 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.
- ✓ Cumplimentación 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 den 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 en el ámbito administrativo y comercial.
- ✓ Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial.
- ✓ Traducción de textos sencillos.
- ✓ Cumplimentación 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.