

FRANCÉS

Nº HORAS: 20 H.

FECHAS: ABIERTO PLAZO DE MATRÍCULA.

HORARIO: POR DETERMINAR.

OBJETIVOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Interpretar mensajes orales de complejidad media en francés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad profesional. Reconocer aspectos sonoros, rítmicos y de entonación. Prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente y materializar las ventas.

CONTENIDOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

1: Comprender información oral sencilla en francés

- Saludo y despedida.
- Expresiones de cortesía y agradecimiento
- Petición de información sobre la oferta
- Petición de facturación e información de sistemas de cobro.
- Comunicación de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

2: Producir mensajes orales sencillos en francés en situaciones habituales de la actividad, con el objeto de mejorar la prestación del servicio y materializar las ventas. Esto se realiza produciendo mensajes breves y sencillos pronunciados lenta y claramente para asegurar su comprensión, referidos a situaciones propias de la actividad, tales como:

- Saludo y despedida de clientes. Identificar y responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda, justificando retrasos y ofreciendo alternativas.
- Utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para atender

telefónicamente la llamada. Identificar su necesidad. Justificar ausencias o imposibilidades. Ofrecer alternativas transmitiendo mensajes recibidos previamente.

- Información de la oferta, de servicios o sobre el entorno, incluyendo la ubicación de los lugares principales
- Confirmación verbal
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.

3: Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en francés.

- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.

4: Producir o cumplimentar en francés documentos escritos breves y sencillos, necesarios para la comercialización de la oferta y la gestión de las actividades:

- Documentos y comunicaciones sencillos para la gestión y promoción del producto o servicio

Coste de la Acción Formativa: 220€