

- Registrar información en la base de datos utilizando las funciones, procedimientos y herramientas que están a disposición del usuario.
- Cumplimentar formularios.
- Realizar copias de seguridad de la información introducida en la aplicación informática.

CE3.6 Justificar la necesidad de conocer y utilizar periódicamente mecanismos o procedimientos de salvaguarda y protección de la información

Contenidos

1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor

- Información del cliente:
 - Quejas.
 - Reclamaciones.
 - Cuestionarios de satisfacción.
- Archivo y registro de la información del cliente:
 - Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo.
 - Elaboración de ficheros.
- Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.
- Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.
 - Estructura y funciones de una base de datos.
 - Tipos de bases de datos.
 - Bases de datos documentales.
 - Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros.
 - Grabación, modificación y borrado de información.
 - Consulta de información.
- Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.
 - Procedimientos de protección de datos.
- Confección y presentación de informes.

2. Técnicas de comunicación a clientes/consumidores

- Modelo de comunicación interpersonal:
 - Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.
 - Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo.
 - Comunicación presencial y no presencial.
- Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
- Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
- Expresión verbal:
 - Calidad de la información.
 - Formas de presentación.
 - Expresión oral: dicción y entonación.
- Comunicación no verbal
 - Comunicación corporal.
- Empatía y asertividad:
 - Principios básicos
 - Escucha activa.
- Comunicación no presencial:
 - Características y tipología.
 - Barreras y dificultades: Modelos de comunicación telefónica.
 - Expresión verbal a través del teléfono.
 - Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica
 - Reglas de la comunicación telefónica.
 - El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: El lenguaje positivo

- Comunicación escrita:
 - Cartas, faxes,
 - Correo electrónico: elementos clave.
 - Mensajería instantánea: características
 - Comunicación en las redes (Intra/Internet)

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número máximo de horas a impartir a distancia
Unidad formativa 1	60
Unidad formativa 2	50

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

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 matemática.
- Competencia digital.
- Competencias sociales en geografía.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES DE VENTA

Código: MF1002_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 Diferenciar la dicción fonética de la terminología comercial básica habitual en las actividades comerciales.

CE1.2 A partir de la audición de grabaciones orales de anuncios de productos/servicios para el consumo/venta identificar al menos:

1. **Identificação do Projeto:**
Nome do Projeto: [Inserir Nome]
Número do Projeto: [Inserir Número]
Data de Início: [Inserir Data]
Data de Término: [Inserir Data]

2. **Objetivos do Projeto:**
O objetivo principal do projeto é [Inserir Objetivo].
Os objetivos secundários são [Inserir Objetivos].

3. **Justificativa:**
Este projeto é necessário porque [Inserir Justificativa].

4. **Metodologia:**
O projeto será executado através de [Inserir Metodologia].

5. **Recursos Necessários:**
Para a execução deste projeto, são necessários [Inserir Recursos].

6. **Riscos:**
Os principais riscos do projeto são [Inserir Riscos].

7. **Conclusão:**
Este projeto é viável e deve ser executado [Inserir Conclusão].

Item	Description	Quantity	Unit	Price	Total
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100