



PROGRAMA FORMATIVO

Alemán profesional para la asistencia a la dirección

Contenidos

1. Revisión morfológica, sintáctica y fonética de la lengua alemana.

2. Toma de contacto socio-profesional en alemán

- Valoración del contexto comunicativo en las secretarías de dirección.
- Presentación, saludos e identificación de los interlocutores.
 - Fórmulas internacionales.
 - Vocabulario propio del campo profesional del ámbito de la asistencia a la dirección.
 - Expresiones y léxico de atención al público.
 - Expresiones de cortesía y agradecimiento.
 - Entregas y peticiones de ayuda e instrucciones.
 - Felicitaciones y deseos.
 - Información y propuestas.
 - Frases de bienvenida y despedida.
 - Frases de duda y disculpa. Pedir aclaraciones.
 - Días de la semana. Meses del año.
 - Fechas (diferentes formas de expresarlas).
 - Horas (diferentes formas de expresarlas).
 - Horarios de espectáculos y expresiones relacionadas.
 - En el hotel.
 - Las comidas.
 - Salidas y llegadas de medios de transporte.
 - Expresiones de tiempo.
 - Precios y medidas.
 - Giros comerciales.
 - Ofertas-pedido .Vocabulario relevante relativo a ofertas y pedidos.
 - Condiciones de venta. Vocabulario relevante relativo a las condiciones de venta.
 - Plazos de pago.
 - Reclamaciones.
 - Embalaje y transporte.
 - Informaciones del producto.
- La toma de notas en conversaciones.
 - Interpretación y síntesis.
- Recepción y transmisión de mensajes.
 - Adecuación del lenguaje no verbal.
- Elaboración de material audiovisual:
 - Promocional.
 - Dossier informativo.
 - Otros.
- La escucha de grabaciones de voz, vídeo, programas de radio y televisión.
 - Problemática (ruidos, ritmo, pronunciación, entonación).

3. Organización habitual del trabajo de secretariado en alemán

- Recepción y atención de visitas en la empresa.
 - Saludo, presentación y despedida.
- Intercambio de información presencial en la recepción y atención de clientes internos y externos:
 - Preguntas y respuestas.
 - Sugerencias.
 - Consejos y recomendaciones.
 - Ofrecimientos.
 - Peticiones.
- Conversaciones:
 - Conversaciones informales con clientes.
 - Conversaciones formales con clientes externos e internos -reformulación de acuerdos, desacuerdos, compromisos adquiridos, solicitud de aclaraciones-.
- Concierto, aplazamiento y anulación de citas de forma oral:
 - Adaptación al interlocutor.
 - Uso adecuado de los turnos de palabra.
 - Expresión de disculpas por retrasos y ausencias.
 - Intenciones y preferencias.
 - Formulación de disculpas en situaciones delicadas.
- Convenciones y pautas de cortesía, usados en la comunicación telefónica o telemática.
 - Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con saludos, despedidas, tratamientos de cortesía, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos.
- Normas de protocolo y cortesía.
 - Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socio-profesionales propias de los países de donde proceden los clientes y/o los profesionales con quienes se comunica.
 - Costumbres, usos, valores, creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera.
 - Convenciones y pautas de cortesía a la hora de organizar estancias y eventos teniendo en cuenta las costumbres horarias, hábitos profesionales e indumentaria.

4. Comunicaciones escritas habituales del trabajo de secretariado en alemán

- Técnicas y normas gramaticales:
 - Corrección léxica, ortográfica, gramatical o sintáctica, signos de puntuación, aplicación de siglas y abreviaturas.
 - Estructuras habituales.
 - Textos formales e informales.
- Redacción e interpretación de textos sencillos y formalización de documentos rutinarios en distintos soportes:
 - Internos -memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, nota interna, solicitud, resumen de prensa-.
 - Externos -anuncios, carta circular, carta comercial, tarjetas de visita, tarjetas comerciales, tarjetones, invitaciones, saludas, comunicado de prensa, telegramas-.
 - Básicos de la empresa privada -informe, certificado, instancia, denuncia, recurso-.
 - Mercantiles -presupuesto, pedido, nota de entrega, alabarán, factura pro forma, factura definitiva, nota de abono, contrato de compra-venta, recibo, cheque, pagaré, la letra de cambio, giros, transferencias, relleno de libros de registro-.
 - De la Administración -informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta-.
- Redacción y traducción de informes socio-profesionales extensos -informe, dossier, acta, memoria, resumen de prensa-.
- Concierto, aplazamiento y anulación de citas de forma escrita:

- Adaptación al interlocutor.
- Expresión de disculpas por retrasos y ausencias.
- Intenciones y preferencias.
- Formulación de disculpas en situaciones delicadas.
- Interpretación y rellenado de documentos para las reservas de transporte, alojamiento y servicios de restauración en todo tipo de soporte.
- Presentación de anotaciones de discursos profesionales extensos y no complejos.
- La correspondencia electrónica y faxes.
 - Formatos de redacción en diferentes países.

5. Comunicaciones orales habituales en la gestión de viajes, alojamiento y servicios de restauración en alemán

- Búsqueda y recopilación de información socio-profesional relacionada.
- Intercambio de información oral o telefónica en la formalización de reservas de transporte, alojamiento y servicios de restauración:
 - Estructuración del discurso.
 - Preguntas.
 - Respuestas.
 - Actitudes básicas.
- Argumentación en conversaciones en alemán de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socio-profesionales.
- Aplicación de estrategias de verificación:
 - Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
 - Confirmación de significados.
 - Reformulación de una comunicación.
- Interpretación de facturas de hoteles, transportes, restaurantes u otros.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la contratación, intención y preferencia y sus consiguientes aspectos fonológicos.
- Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, usadas en la gestión de viajes y reservas.