



MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL  
DE EMPLEO

# **PROGRAMA DE CURSO DE FORMACION PROFESIONAL OCUPACIONAL**

Francés: Gestión comercial

## DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** ADMINISTRACION Y OFICINAS

**Área Profesional:** INFORMACION-COMUNICACION

2. **Denominación del curso:** FRANCES: GESTION COMERCIAL

3. **Código:** AOXX02

4. **Curso:** ESPECIFICO

### 5. **Objetivo general:**

Resolver de forma correcta y fluida las labores de gestión administrativa de las relaciones comerciales/empresariales en lengua francesa, desarrollando los procesos de comprensión y expresión oral y escrita generados por esa actividad.

### 6. **Requisitos del profesorado:**

6.1. Nivel académico:

- Profesorado español: Titulación de grado superior o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso, y Diplôme Supérieur d'Hautes Etudes de l'Alliance Française o similar.
- Profesorado francófono: Titulación universitaria de su país de origen o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso.

6.2. Experiencia profesional:

Sin experiencia específica ajena a la docente

6.3. Nivel pedagógico:

Formación metodológica o experiencia docente.

### 7. **Requisitos de acceso del alumno:**

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

- B.U.P. cursado
- FP I rama administrativa.

7.2. Nivel profesional o técnico:

Se requieren las dos siguientes condiciones:

- Experiencia profesional como Secretario/a o Administrativo Comercial, y/o haber superado el curso de ocupación de alguna de las dos ocupaciones citadas.
- Haber superado el curso específico de Francés: Atención al Público o poseer conocimientos de Francés a nivel medio equivalente a 200 horas de formación.

7.3. Condiciones físicas:

Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo de la profesión.

## 8. Número de alumnos:

15 Alumnos

## 9. Relación secuencial de bloques de módulos formativos:

- Francés: Gestión Comercial.

## 10. Duración:

Prácticas .....	130
Conocimientos profesionales.....	60
Evaluaciones.....	10
Total .....	200 horas

## 11. Instalaciones:

### 11.1. Aula de clases teóricas:

- Superficie: el aula deberá tener una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup> para grupos de 15 alumnos (2 m<sup>2</sup> por alumno).
- Mobiliario: Estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares necesarios.

### 11.2. Instalaciones para prácticas:

El aula de clases teóricas se utilizará en la realización de algunas prácticas.

- Laboratorio de idiomas:
  - Superficie: 35 m<sup>2</sup>
  - Iluminación: uniforme de 250 a 350 lux
  - Ventilación: natural, 4 renovaciones/hora
  - Mobiliario: 15 mesas y 15 sillas móviles e independientes

El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

### 11.3. Otras instalaciones:

- Un espacio mínimo de 50 m<sup>2</sup> para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación..
- Aseos y servicios higiénicosanitarios en número adecuado a la capacidad del centro.

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad exigidas por la legislación vigente y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

## 12. Equipo y material:

### 12.1. Equipo:

- Equipamiento de laboratorio de idiomas con todos los elementos necesarios para la correcta impartición.
- Dotación audiovisual:
  - 1 equipo de video
  - 1 cámara de video
  - 1 magnetofón con micro

12.2. Herramientas y utillaje:

Herramientas y utillaje necesarios, y en cantidad suficiente, para la realización de las prácticas por los alumnos de forma simultánea.

12.3. Material de consumo:

Materiales en cantidad y calidad suficiente para el correcto seguimiento del curso y la realización de las prácticas.

12.4. Material didáctico:

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso.

12.5. Elementos de protección:

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de seguridad e higiene en el trabajo y se observarán las norma legales al respecto.

**13. Inclusión de nuevas tecnologías:**

Se incluirán medios y/o técnicas pedagógicas avanzadas en el ámbito objeto del curso.

## DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

### 14. Denominación del módulo:

FRANCES: GESTION COMERCIAL

### 15. Objetivo del módulo:

Desarrollar en lengua francesa los procesos de comunicación oral y escrita generados por la actividad comercial de la empresa.

### 16. Duración del módulo:

200 horas.

### 17. Contenidos formativos del módulo:

#### A) Prácticas

- Dada una situación supuesta de comunicación personal con un cliente, identificar y practicar estructuras para expresar interés, sorpresa, negación, confirmación, e indignación.
- Dada una situación supuesta de comunicación personal con un cliente, identificar y practicar con las estructuras para expresar opiniones, de forma oral y escrita.
- En distintas situaciones de relación con clientes:
  - Utilizar correctamente frases de cortesía, de acuerdo, y desacuerdo
- En conversaciones telefónicas simuladas con un cliente extranjero:
  - Realizar y aceptar sugerencias
  - Proponer y aceptar consejos
- A partir de conversaciones telefónicas simuladas en francés:
  - Verificar la exactitud del número marcado
  - Identificarse e identificar al interlocutor observando las normas de protocolo
  - Adaptar una actitud y conversación a la situación e interlocutor
  - Transmitir la información
  - Despedirse
- En una conversación telefónica:
  - Tomar y anotar recados telefónicos
  - Mantener la conversación de forma fluida y correcta
- Dado un supuesto de conversación telefónica en francés:
  - Dejar un mensaje en el contestador
  - Explotar mensajes en francés dejados en el contestador
- En una supuesta conversación con un cliente para resolver una reclamación de un caso convenientemente caracterizado:
  - Utilizar las estructuras adecuadas para informarse
  - Interpretar la información recibida
  - Dar respuesta a la reclamación
- Dado un pedido de compra y una factura en francés, interpretarlos.
- Dadas distintas cartas y/o fax en francés:
  - Traducirlos
  - Sintetizarlos
- A partir de distintos mensajes comerciales elaborados en español, conteniendo las especificaciones adecuadas:

- Redactar las correspondientes cartas en francés
- Redactar los correspondientes fax en francés
- En distintos supuestos convenientemente caracterizados:
  - Redactar una carta solicitando y/o concertando una reunión con un cliente
- En una simulada reunión de trabajo con unos clientes extranjeros:
  - Tomar notas en francés
  - Confeccionar el acta y orden del día
- Dado un catálogo de productos -o parte del mismo-, con sus referencias técnicas, traducirlo al idioma francés.
- Dado un supuesto de nuevos clientes extranjeros a incorporar en las bases de datos:
  - Solicitar a los clientes los datos e informaciones administrativas y comerciales necesarias
  - Verificar la exactitud de los datos recibidos
- A partir de los datos y condiciones de una operación de compra-venta:
  - Elaborar la factura proforma en francés
  - Contactar con el cliente para informarle de las condiciones de la operación
- En una supuesta conversación telefónica con un cliente extranjero:
  - Resolver dudas de la operación de venta
  - Precisar y rebatir las explicaciones dadas por el cliente

## B) Contenidos teóricos

- Gramática
  - Artículos:
    - indefinido, definido, partitivo
    - género
    - número
  - Adjetivo calificativo:
    - género y número
    - posición
    - adjetivos invariables en número
    - adjetivos demostrativos, posesivos, numerales. Concordancia
  - Preposiciones. La preposición de.
  - La interrogación. Interrogación de insistencia. Pronombres interrogativos.
  - Pronombres:
    - demostrativos
    - posesivos
    - personales. Lugar del pronombre personal complemento. Pronominalización
  - Morfología de los verbos *être* y *avoir*. Las expresiones *il y a*, *c'est*, *ce sont*
  - Morfología:
    - verbos 1.o Grupo
    - verbos 2.o Grupo
    - verbos 3.o Grupo
    - verbos irregulares: *faire*, *aller*, *pouvoir*, *devoir*, *falloir*, *vouloir*, *savoir*, ...
  - Comparación: el superlativo
  - *On*. *Tout*
  - Los adverbios: adverbios en *ment* y *en*
  - Consolidación de todos los tiempos del modo indicativo, su morfología y uso contrastado, presente, presente continuo, la expresión en *train de*, imperfecto, pasado reciente, pretérito indefinido, futuro próximo, futuro simple, *passé composé*, futuro compuesto, pluscuamperfecto
  - El imperativo

- El participio presente (consolidación)
- El gerundio (consolidación)
- La voz pasiva: passe compose y plus-que parfait de los verbos pronominales
- El infinitivo en órdenes y consejos
- Los pronombres relativos: dont, ou. Pronombres relativos compuestos: ce qui, ce que, ce dont
- Sintaxis
  - Sintaxis de la negación: moi aussi/moi non plus, rien, personne, ne ..pas, ne\J...plus, ne...que
  - Oraciones independientes
  - Oraciones completivas
  - Oraciones condicionales: la condición. El modo condicional
  - Oraciones subordinadas: el modo subjuntivo, su utilización después de las expresiones:
    - il faut que
    - vouloir que
    - je ne crois pas que
    - il est possible que
    - avant que
  - La suposición y la hipótesis: la expresión de causa, la finalidad, la concesión, el medio y la oposición
  - Oraciones de relativo
  - Concordancia de tiempos
  - Estilo indirecto
  - Puntuación
- Fonética
  - Énfasis en la comprensión oral
  - Pronunciación clara y correcta
- Expresiones y Léxico Comercial y Empresarial
  - Ofertas y pedidos; entregas mercancías
  - Facturación
  - Contabilidad, pagos, descuentos, bancos
  - Impuestos, fiscalidad
  - Reclamaciones
  - Condiciones de venta, plazos
  - Exportación/importación
  - Transporte, embalaje, seguros, almacenaje
  - Calidad, cantidad de producto
  - Términos técnicos del producto
  - Garantía
  - Normas nacionales/internacionales/UE
  - Publicidad
  - Ferias, exposiciones

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Sentido de la practicidad y simplicidad en la expresión para reducir a frases sencillas, mensajes complejos.
- Imaginación y creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.
- Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.
- Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.
- Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.
- Tendencia a contrastar el funcionamiento de las distintas lenguas habladas/estudiadas como medio para un aprendizaje eficaz.