

# Curso Universitario

## Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral



## Curso Universitario Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 semanas**
- » Titulación: **TECH Global University**
- » Acreditación: **6 ECTS**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

Acceso web: [www.techtitute.com/escuela-de-idiomas/curso-universitario/reclamaciones-resolucion-incidencias-ingles-entorno-laboral](http://www.techtitute.com/escuela-de-idiomas/curso-universitario/reclamaciones-resolucion-incidencias-ingles-entorno-laboral)

# Índice

01

Presentación

---

*pág. 4*

02

Objetivos

---

*pág. 8*

03

Estructura y contenido

---

*pág. 12*

04

Metodología

---

*pág. 16*

05

Titulación

---

*pág. 24*

01

# Presentación

Las empresas globalizadas están en contacto con clientes, proveedores, asesores y colaboradores de diferentes países. Por ello, es fundamental que sus empleados cuenten con habilidades comunicativas en inglés como lengua franca que les permitan mejorar en su práctica diaria, resolviendo gestiones, dudas, reclamaciones o incidencias fundamentales en su trabajo. Con este programa, se ofrece al alumno la posibilidad de mejorar sus competencias lingüísticas en dicho idioma, logrando un impulso para su carrera profesional, que le permita acceder a puestos de mayor relevancia.



COMPLA

Ur



“

*Si trabajas en empresas internacionales y tienes que llevar a cabo la comunicación interna en inglés, este es tu programa. Aprenderás el idioma de manera fluida y con los requerimientos que tu empleo necesita”*

Sin duda, la globalización de los mercados ha provocado que hablar inglés sea esencial en la sociedad actual, sobre todo a nivel empresarial. Saber inglés es una de las habilidades fundamentales que requieren la mayoría de las empresas de o por parte de sus empleados. Cada vez más, las compañías tienen contacto con personas extranjeras, ya sea porque forman parte de sus plantillas, son clientes potenciales o los propios proveedores, por ejemplo. Por ello, es frecuente tener que llevar a cabo conversaciones, en persona, por teléfono o por escrito, en otro idioma. Por este motivo, TECH ha decidido crear este Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral.

Un programa que cuenta con las principales técnicas para aprender a contactar con los clientes sobre sus quejas, pero también para llevar a cabo una comunicación interdepartamental que permita a los empleados estar al día sobre las principales acciones de la empresa o manejar con rapidez y seguridad tareas relacionadas con el personal, como las bajas médicas, las renunciaciones voluntarias o las solicitudes de vacaciones. En definitiva, un sinnúmero de acciones cotidianas que podrán ser resueltas con mayor facilidad si se entiende claramente al interlocutor y, para ello, nada mejor que mejorar el nivel de inglés con este Curso Universitario.

Además, una de las principales ventajas de este programa es que se ofrece en un formato 100% online, a través de un campus virtual en el que el alumno podrá encontrar multitud de recursos teórico-prácticos. Así, el estudiante podrá autogestionar fácilmente su proceso de aprendizaje, compaginándolo a la perfección con el resto de sus actividades diarias.

Este **Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral** contiene el programa educativo más completo y actualizado.

Las características más destacadas son:

- ♦ El desarrollo de casos prácticos presentados por docentes de inglés
- ♦ Sus contenidos gráficos, esquemáticos y eminentemente prácticos con los que están concebidos, recogen una información científica y práctica sobre aquellas disciplinas indispensables para el ejercicio profesional
- ♦ Los ejercicios prácticos donde realizar el proceso de autoevaluación para mejorar el aprendizaje
- ♦ Su especial hincapié en metodologías innovadoras en la enseñanza de idiomas
- ♦ Las lecciones teóricas, preguntas al experto, foros de discusión de temas controvertidos y trabajos de reflexión individual
- ♦ La disponibilidad de acceso a los contenidos desde cualquier dispositivo fijo o portátil con conexión a internet



*Saber inglés te permitirá acceder a puestos de mayor responsabilidad en tu empresa, comunicándote con clientes y proveedores internacionales”*

“

*Las empresas buscan profesionales capaces de defenderse en inglés y saber atender las reclamaciones de los clientes. Este programa te enseñará todo lo que debes saber para trabajar de cara al público”*

Incluye en su cuadro docente a profesores de inglés nativos, que vierten en este programa la experiencia de su trabajo, además de reconocidos especialistas de sociedades de referencia y universidades de prestigio.

Su contenido multimedia, elaborado con la última tecnología educativa, permitirá al profesional un aprendizaje situado y contextual, es decir, un entorno simulado que proporcionará un estudio inmersivo programado para entrenarse ante situaciones reales.

El diseño de este programa se centra en el Aprendizaje Basado en Problemas, mediante el cual el alumno deberá tratar de resolver las distintas situaciones de práctica profesional que se le planteen a lo largo del programa. Para ello, contará con la ayuda de un novedoso sistema de vídeo interactivo realizado por reconocidos expertos.

*TECH ofrece a los alumnos múltiples recursos didácticos con los que pueden mejorar sus habilidades en inglés.*

*Mejorar tu nivel de inglés te ayudará a resolver las incidencias de clientes extranjeros.*



# 02

# Objetivos

El principal objetivo de este Curso Universitario de TECH es ofrecer a los alumnos una cualificación superior que les permita mejorar su nivel de inglés, accediendo a un conocimiento específico sobre cuestiones relacionadas con las Reclamaciones y la Resolución de Incidencias. De esta manera, el alumno podrá llevar a cabo su trabajo diario de una manera más eficiente, alcanzando los niveles de excelencia que exija su empresa en esta materia.







“

*Hablar inglés te permitirá desenvolverte con soltura en diferentes tareas relacionadas con tu trabajo”*



## Objetivos generales

---

- ♦ Resolver tareas comunicativas básicas y simples para cumplir las funciones de estas, tanto en un entorno laboral como en situaciones cotidianas
- ♦ Interactuar y expresarse en estas situaciones de forma independiente y adecuada, en un registro estándar en la comunicación oral y escrita
- ♦ Definir los aspectos sociales más relevantes de las situaciones de la vida cotidiana y reconocer las formas más usuales de relación social
- ♦ Utilizar los recursos lingüísticos necesarios para desenvolverse en situaciones de comunicación en el ámbito laboral
- ♦ Desarrollar recursos y herramientas que le permitan evaluar y mejorar su propio aprendizaje y su uso de la lengua
- ♦ Ser capaz de comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar si tratan sobre cuestiones que le son conocidas, ya sea en situaciones de trabajo o personales
- ♦ Saber desenvolverse en la mayor parte de situaciones que pueden surgir en el trabajo donde se utiliza la lengua inglesa como lengua franca
- ♦ Ser capaz de producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares en el trabajo o en los que tiene un interés personal
- ♦ Poder describir experiencias laborales, acontecimientos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes de trabajo





## Objetivos específicos

---

- Producir textos orales simples atendiendo a las diferencias de registro
- Comprender y usar vocabulario simple relacionado con departamentos y cargos de una empresa
- Dar respuesta a incidencias y trámites administrativos, siguiendo las normas de los géneros textuales típicos del ámbito empresarial
- Relacionarse de manera adecuada con el cliente, utilizando expresiones simples que respeten las normas de cortesía
- Utilizar una serie de conectores simples y otros elementos que aseguran la coherencia del discurso
- Usar vocabulario y expresiones descriptivas de la estructura empresarial

“

*Este programa te ayudará a desarrollar las habilidades precisas para atender las demandas de los clientes en inglés”*

# 03

## Estructura y contenido

TECH ha desarrollado este Curso Universitario pensando en las necesidades académicas de los alumnos que buscan mejorar sus habilidades en el inglés para desenvolverse con soltura en el ámbito empresarial. Para ello, el temario parte de un nivel de conocimiento A2, centrado, específicamente, en el vocabulario y los conceptos relacionados con la resolución de incidencias y la comunicación interdepartamental en entornos laborales. Un programa de primer nivel que marcará un antes y un después en su cualificación.

CLAIM

Job Family Comparison - Bo  
General Market Median = 100%

Job Family	1
(A) ASSET MANAGEMENT	
(A) ADMINISTRATION SUPPORT SERVICES	
(B) BRANCH BANKING/RETAIL COMMERCIAL BQF SAVINGS	
(C) CORPORATE AFFAIRS	
(C) CORPORATE BANKING	
(C) CALL CENTER	



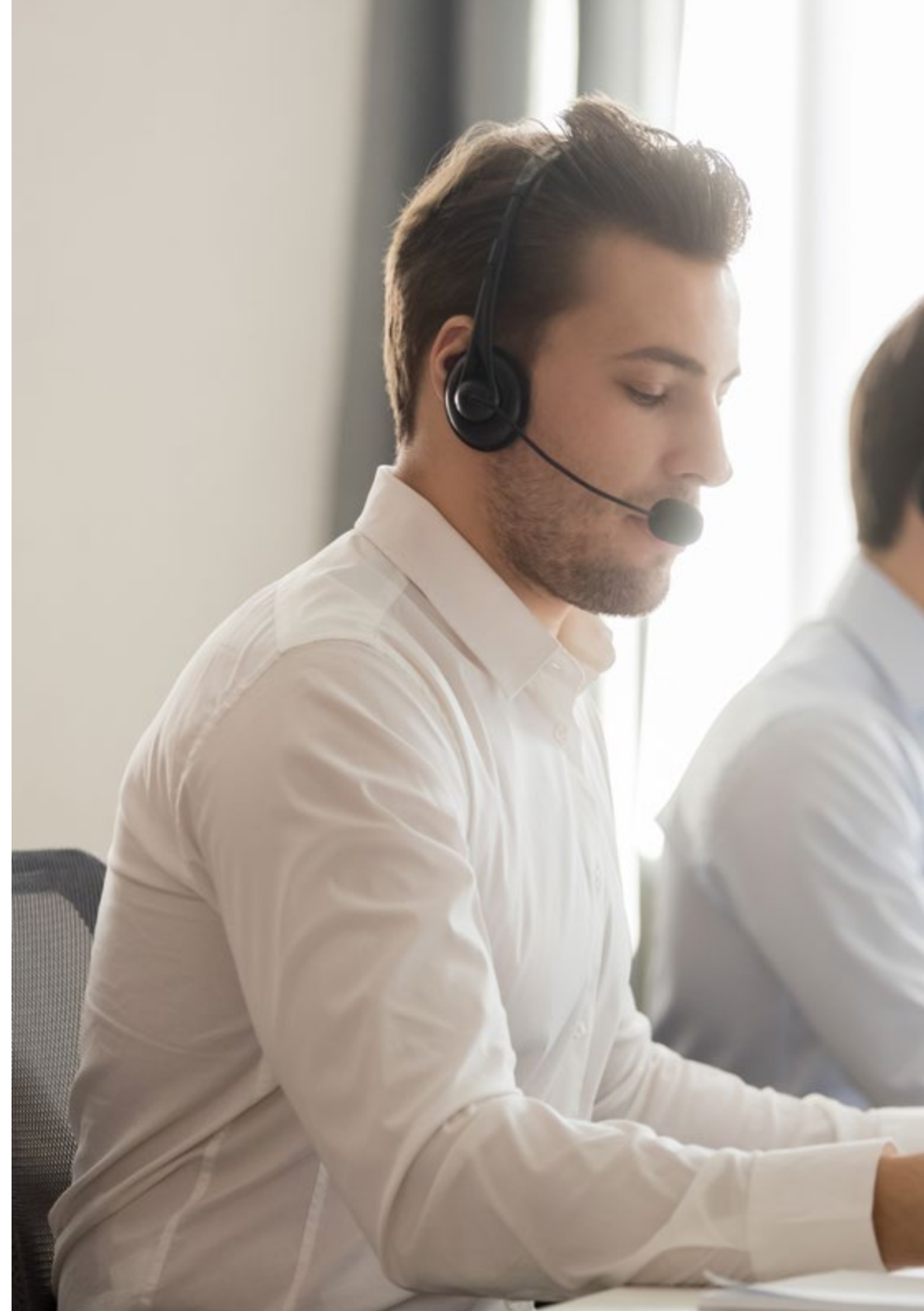
IMMS

“

*Accede a un programa exclusivo en el que encontrarás los recursos más novedosos para aprender a manejarte con soltura en inglés”*

### Módulo 1. Resolución de incidencias y comunicación interdepartamental

- 1.1. Generalidades sobre los departamentos y cargos en una empresa
- 1.2. Responsabilidades y obligaciones simples de departamentos y cargos
- 1.3. Jerarquías en el ámbito laboral
- 1.4. Tipos de incidencias y quejas sencillas
- 1.5. Afrontación y resolución de incidencias y quejas sencillas
- 1.6. Comunicación unilateral en el ámbito empresarial
- 1.7. Comunicación bilateral en el ámbito empresarial
- 1.8. Renuncias voluntarias y solicitud de vacaciones
- 1.9. Bajas médicas por maternidad/paternidad
- 1.10. Procedimientos de amonestaciones y despidos





“

*Gracias a este programa estarás capacitado para resolver incidencias de tu trabajo en inglés”*

04

# Metodología

Este programa de capacitación ofrece una forma diferente de aprender. Nuestra metodología se desarrolla a través de un modo de aprendizaje de forma cíclica: ***el Relearning***.

Este sistema de enseñanza es utilizado, por ejemplo, en las facultades de medicina más prestigiosas del mundo y se ha considerado uno de los más eficaces por publicaciones de gran relevancia como el ***New England Journal of Medicine***.







“

*Descubre el Relearning, un sistema que abandona el aprendizaje lineal convencional para llevarte a través de sistemas cíclicos de enseñanza: una forma de aprender que ha demostrado su enorme eficacia, especialmente en las materias que requieren memorización”*

## En TECH Education School empleamos el Método del Caso

Ante una determinada situación concreta, ¿qué debería hacer un profesional? A lo largo del programa, los estudiantes se enfrentarán a múltiples casos simulados, basados en situaciones reales en los que deberá investigar, establecer hipótesis y, finalmente, resolver la situación. Existe abundante evidencia científica sobre la eficacia del método.

*Con TECH el educador, docente o maestro experimenta una forma de aprender que está moviendo los cimientos de las universidades tradicionales de todo el mundo.*



*Se trata de una técnica que desarrolla el espíritu crítico y prepara al educador para la toma de decisiones, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones.*

“

*¿Sabías que este método fue desarrollado en 1912, en Harvard, para los estudiantes de Derecho? El método del caso consistía en presentarles situaciones complejas reales para que tomaran decisiones y justificasen cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard”*

#### La eficacia del método se justifica con cuatro logros fundamentales:

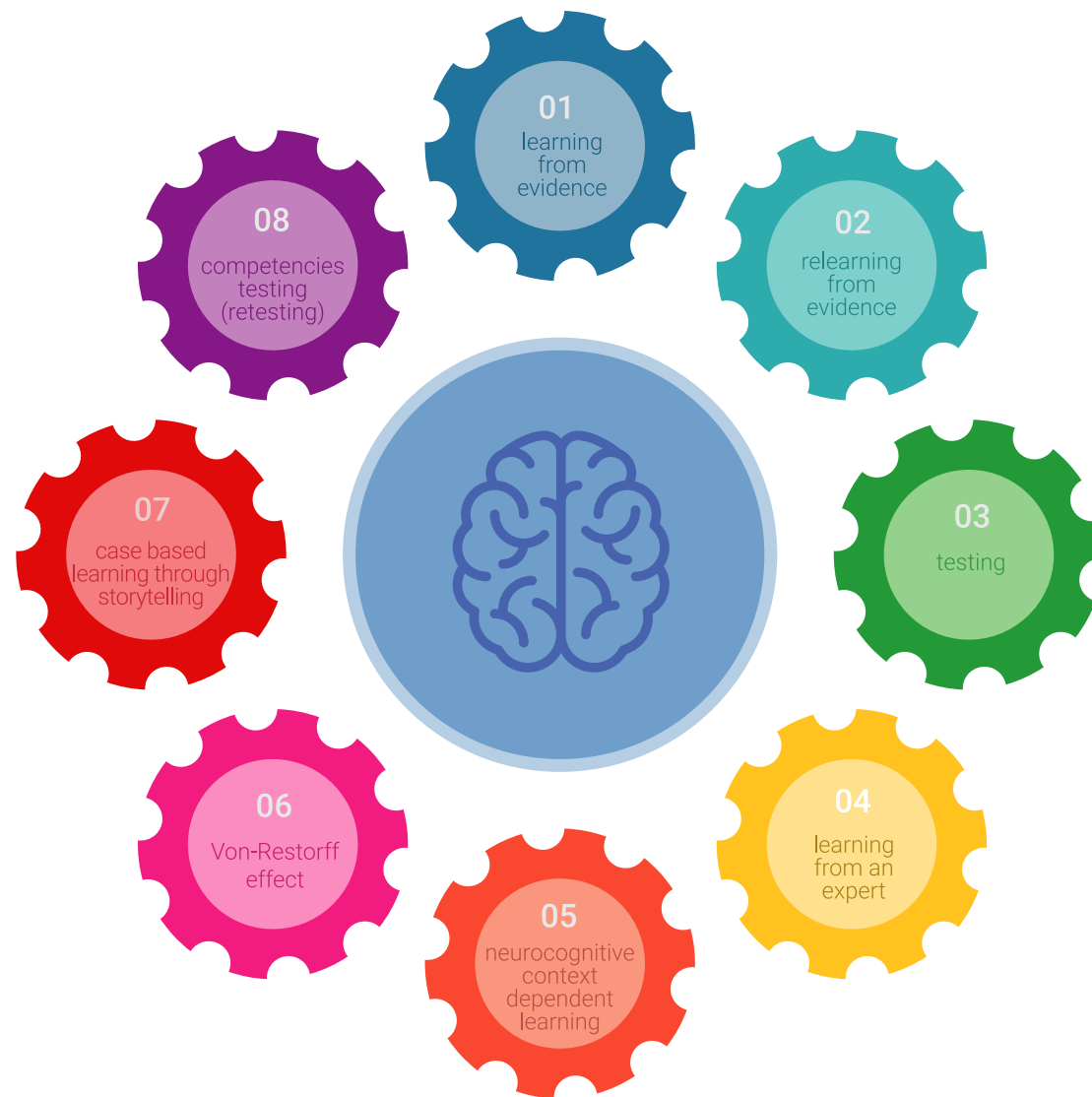
1. Los educadores que siguen este método no solo consiguen la asimilación de conceptos, sino un desarrollo de su capacidad mental, mediante ejercicios de evaluación de situaciones reales y aplicación de conocimientos.
2. El aprendizaje se concreta de una manera sólida en capacidades prácticas que permiten al educador una mejor integración del conocimiento a la práctica diaria.
3. Se consigue una asimilación más sencilla y eficiente de las ideas y conceptos, gracias al planteamiento de situaciones que han surgido de la docencia real.
4. La sensación de eficiencia del esfuerzo invertido se convierte en un estímulo muy importante para el alumnado, que se traduce en un interés mayor en los aprendizajes y un incremento del tiempo dedicado a trabajar en el curso.



## Relearning Methodology

TECH potencia el uso del método del caso de Harvard con la mejor metodología de enseñanza 100% online del momento: el Relearning.

Esta universidad es la primera en el mundo que combina el estudio de casos con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina un mínimo de 8 elementos diferentes en cada lección, y que suponen una auténtica revolución con respecto al simple estudio y análisis de casos.



*El educador aprenderá mediante casos reales y resolución de situaciones complejas en entornos simulados de aprendizaje. Estos simulacros están desarrollados a partir de softwares de última generación que permiten facilitar el aprendizaje inmersivo.*

Situado a la vanguardia pedagógica mundial, el método Relearning ha conseguido mejorar los niveles de satisfacción global de los profesionales que finalizan sus estudios, con respecto a los indicadores de calidad de la mejor universidad online en habla hispana (Universidad de Columbia).

Con esta metodología se han capacitado más de 85.000 educadores con un éxito sin precedentes en todas las especialidades. Nuestra metodología pedagógica está desarrollada en un entorno de máxima exigencia, con un alumnado universitario de un perfil socioeconómico medio-alto y una media de edad de 43,5 años.

*El Relearning te permitirá aprender con menos esfuerzo y más rendimiento, implicándote más en tu especialización, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.*

En nuestro programa, el aprendizaje no es un proceso lineal, sino que sucede en espiral (aprender, desaprender, olvidar y reaprender). Por eso, combinan cada uno de estos elementos de forma concéntrica.

La puntuación global que obtiene nuestro sistema de aprendizaje es de 8.01, con arreglo a los más altos estándares internacionales.



Este programa ofrece los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para los profesionales:



#### Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los educadores especialistas que van a impartir el programa universitario, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual, para crear el método de trabajo online de TECH. Todo ello, con las técnicas más novedosas que ofrecen piezas de gran calidad en todos y cada uno los materiales que se ponen a disposición del alumno.



#### Técnicas y procedimientos educativos en video

TECH acerca al alumno las técnicas más novedosas, con los últimos avances educativos, al primer plano de la actualidad en Educación. Todo esto, en primera persona, con el máximo rigor, explicado y detallado para su asimilación y comprensión. Y lo mejor, puedes verlos las veces que quieras.



#### Resúmenes interactivos

El equipo de TECH presenta los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audios, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este exclusivo sistema educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



#### Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso y guías internacionales, entre otros. En la biblioteca virtual de TECH el estudiante tendrá acceso a todo lo que necesita para completar su capacitación.





**Análisis de casos elaborados y guiados por expertos**

El aprendizaje eficaz tiene, necesariamente, que ser contextual. Por eso, TECH presenta los desarrollos de casos reales en los que el experto guiará al alumno a través del desarrollo de la atención y la resolución de las diferentes situaciones: una manera clara y directa de conseguir el grado de comprensión más elevado.



**Testing & Retesting**

Se evalúan y reevalúan periódicamente los conocimientos del alumno a lo largo del programa, mediante actividades y ejercicios evaluativos y autoevaluativos para que, de esta manera, el estudiante compruebe cómo va consiguiendo sus metas.



**Clases magistrales**

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos. El denominado Learning from an Expert afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en las futuras decisiones difíciles.



**Guías rápidas de actuación**

TECH ofrece los contenidos más relevantes del curso en forma de fichas o guías rápidas de actuación. Una manera sintética, práctica y eficaz de ayudar al estudiante a progresar en su aprendizaje.



05

# Titulación

El Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Curso Universitario expedido por TECH Global University.





“

*Supera con éxito este programa y  
recibe tu titulación universitaria sin  
desplazamientos ni farragosos trámites”*

Este programa te permitirá obtener el título propio de **Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral** avalado por **TECH Global University**, la mayor Universidad digital del mundo.

**TECH Global University**, es una Universidad Oficial Europea reconocida públicamente por el Gobierno de Andorra (**boletín oficial**). Andorra forma parte del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) desde 2003. El EEES es una iniciativa promovida por la Unión Europea que tiene como objetivo organizar el marco formativo internacional y armonizar los sistemas de educación superior de los países miembros de este espacio. El proyecto promueve unos valores comunes, la implementación de herramientas conjuntas y fortaleciendo sus mecanismos de garantía de calidad para potenciar la colaboración y movilidad entre estudiantes, investigadores y académicos.

Este título propio de **TECH Global University**, es un programa europeo de formación continua y actualización profesional que garantiza la adquisición de las competencias en su área de conocimiento, confiriendo un alto valor curricular al estudiante que supere el programa.

Título: **Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral**

ECTS: 6

N.º Horas Oficiales: 150 h.





**Curso Universitario**  
Reclamaciones y Resolución  
de Incidencias en Inglés  
en el Entorno Laboral

- » Modalidad: online
- » Duración: 6 semanas
- » Titulación: TECH Global University
- » Acreditación: 6 ECTS
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

# Curso Universitario

## Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral