

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2AF10022-N

Nombre: Inglés profesional para actividades comerciales

Duración: 100 horas

Modalidad: Teleformación

Objetivos:

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en actividades comerciales. En concreto el alumno será capaz de: 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. Interpretar de forma eficaz información relevante contenida en textos escritos y documentos comerciales básicos utilizando las herramientas de interpretación manuales e informáticas y fuentes de información adecuadas Producir mensajes orales en situaciones de relación con un cliente para satisfacer sus necesidades Redactar y cumplimentar documentación comercial básica utilizando las herramientas de interpretación manuales e informáticas y fuentes de información adecuadas. Interactuar oralmente con fluidez y espontaneidad en situaciones de relación de comunicación interpersonal con un cliente/consumidor

Contenidos:

UD1. Atención al cliente/consumidor en inglés.

- 1.1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
- 1.2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor.
- 1.3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
- 1.4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.
- 1.5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

UD2. Aplicación de técnicas de venta en inglés.

- 2.1. Presentación de productos/servicios.
- 2.2. Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores.
- 2.3. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta.
- 2.4. Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor.
- 2.5. Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica.
- 2.6. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios.

UD3. Comunicación comercial escrita en inglés.

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2AF10022-N

Nombre: Inglés profesional para actividades comerciales

Duración: 100 horas

Modalidad: Teleformación

- 3.1. Estructura y terminología en la documentación comercial básica.
- 3.2. Cumplimentación de documentación comercial básica en Inglés.
- 3.3. Redacción de correspondencia comercial.
- 3.4. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés.
- 3.5. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en Inglés.
- 3.6. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.
- 3.7. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes: Internet Fax Correo Electrónico Carta u otros Análogos.