

(MF1002_2) INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES



SKU: PD156

Horas: 90

OBJETIVOS

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

- 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.

CONTENIDO

Unidad 1: Atención al Cliente/Consumidor en Inglés

- ☒ Terminología Específica en las Relaciones Comerciales
- ☒ Uso y Estructuras Habituales en la Relación Cliente/Consumidor
- ☒ Diferenciación de Estilos Formal e Informal en la Comunicación
- ☒ Tratamiento de Reclamaciones o Quejas de los Clientes

- ☒ Simulación de Situaciones de Atención al Cliente y Resolución

Unidad 2: Aplicación de técnicas de venta en inglés.

- ☒ Presentación de Productos y Servicios
- ☒ Detección de Necesidades de la Clientela y Consumidores
- ☒ Fórmulas para la Expresión y Comparación de Condiciones de Venta
- ☒ Fórmulas para el Tratamiento de Objeciones de la Clientela y las Personas Consumidoras
- ☒ Estructuras Sintácticas y Usos Habituales en la Venta Telefónica
 - ☒ Simulación

Unidad 3: Comunicación comercial escrita en inglés.

- ☒ Escritura y Terminología Habitual en la Documentación Comercial Básica en Inglés
- ☒ Cumplimentación de Documentación Comercial Básica en Inglés
- ☒ Redacción de Correspondencia Comercial Básica en Inglés
- ☒ Estructuras Habituales en la Elaboración de Documentos de Comunicación Interna
- ☒ Elaboración de Informes y Presentaciones Comerciales en Inglés
- ☒ Estructuras Sintácticas en el Comercio Electrónico para Incentivar la Venta
- ☒ Abreviaturas y Usos Habituales en la Comunicación Escrita en Inglés en Diferentes Soportes

☒