

Inglés profesional para actividades comerciales

Modalidad: curso e-Learning Duración: 90 horas

Categorías: Comercio y marketing

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.

3.1. Estructura y terminología en la documentación comercial básica.

3.2. Complimentación 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.