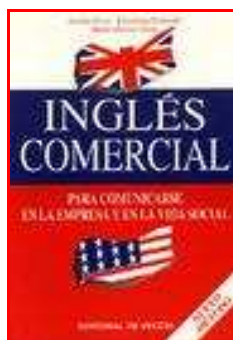


Módulo formativo: INGLÉS PROFESIONAL COMERCIAL (90 horas)
Cualificación profesional COM085_2 (Real Decreto 109/2008)



MATERIAL ALUMN@:

- * Cuaderno anillas 100 hojas
- * Bolígrafo
- * Fotocopias de apoyo
- * Manual: **Inglés Comercial**
Editorial: DE VECCHI

OBJETIVOS:

- * 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.

A QUIEN VA DIRIGIDO:

Para profesionales que ejercerán su actividad en cualquier sector productivo en el área de comercialización.

CONTENIDOS:

1. Atención al cliente/consumidor

Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.

Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.

Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

2. Aplicación de técnicas de venta en inglés

Presentación de productos/servicios.

Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores.

Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta: instrucciones de uso, precio, descuentos y recargos entre otros.

Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor. Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica.

Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes.

3. Comunicación comercial escrita en inglés

Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica: pedidos, facturas, recibos y hojas de reclamación.

Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés.

Redacción de correspondencia comercial: Ofertas y presentación de productos por correspondencia.

Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, respuesta a las reclamaciones, solicitud de prórroga y sus respuestas.

Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.

Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.

Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.

Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes: Internet, fax, correo electrónico, carta u otros análogos.