



## Inglés profesional para actividades comerciales

**Sku:** MF1002\_2\_V2

**Horas:** 90

### 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

Tema 1. 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 Tema 2. 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 Tema 3. Comunicación comercial escrita en inglés. 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