



## MF1002\_2. Inglés profesional para actividades comerciales

Sku: 40139IN

Horas: 90

Formato: HTML 5

### 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 adecuada.
- 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

**BLOQUE 1. ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes** Exposiciones. Reuniones. Habilidades sociales. **Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor** Saludos. Presentaciones. Fórmulas de cortesía habituales. **Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita** Comunicación oral. Comunicación escrita. Barreras de la comunicación. **Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores** Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de los clientes. **Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad** Simulación vía e-mail de una queja o reclamación. Simulación vía teléfono de una queja o reclamación. Simulación vía presencial de una queja o reclamación. **BLOQUE 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS Presentación de productos/servicios** Características de productos/servicios. Condiciones de pago. Servicios postventa. **Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores** Variedades o tipos de necesidades. Fuentes y técnicas para el estudio del cliente y detección de

necesidades. **Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta** Instrucciones de uso. Precio. Descuentos. Recargos. Fórmulas de expresión y comparación. **Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor** Qué hacer cuando un cliente plantea una objeción. Tipos de objeciones. Cómo superar las objeciones. **Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica** Conocer al cliente y el producto/servicio. Fórmulas habituales en el argumentario de venta. Objeciones más comunes. **Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes** Presentación de productos/servicios. Campaña de marketing. Relación proveedor/cliente. Negociación y acuerdo. **BLOQUE 3. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica** Pedidos. Facturas. Recibos. Hojas de reclamación. **Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés** Hojas de pedido. Facturas. Ofertas. Reclamaciones. **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** Acta. Circular. Memorando. **Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés** Informes. Presentaciones comerciales. **Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta** Estructuras sintácticas en la comunicación comercial en Internet. Tipos de comercio electrónico. Ventajas y desventajas del comercio electrónico. **Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes** Internet. Fax. Correo electrónico. Carta.