



## (MF1002\_2) Inglés Profesional Para Actividades Comerciales

**Sku:** PD156

**Horas:** 90

**Formato:** HTML

### 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.

### CONTENIDOS

#### 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
- • Complimentación 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

•