

MF1002_2 Inglés Profesional Para Actividades Comerciales

Sku: PD_MF1002_2

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
- ? Cumplimentación 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

?