



ADGX01. Ingles: gestión comercial

Sku: ADGX01_EC

Horas: 200

Formato: HTML

OBJETIVOS

Resolver de forma correcta y fluida las labores de gestión administrativa de las relaciones comerciales/empresariales en lengua inglesa, desarrollando los procesos de comprensión y expresión oral y escrita generados por esa actividad.

CONTENIDOS

Consolidación de las estructuras gramaticales

- **Verbos:** consolidación de tiempos, modos y conjugaciones.
- **For and Since.**
- **Verbos auxiliares.**
- **Adjetivos y pronombres.**
- **Adverbios de cantidad.**
- **Adverbios de frecuencia.**
- **Comparativos y superlativos.**
- **Oraciones de infinitivo.**
- **Preposiciones.**
- **Adverbios:** as well as, seldom, barely, a little, rather, quite, fairly, etc. + base form, o + adjetivo.
- **Phrasal verbs and prepositional verbs.**
- **Infinitivo y Gerundio:** Oraciones de infinitivo y gerundio contrastadas.
- **Conjunciones:** Oraciones subordinadas.
- **La voz pasiva.**
- **Oraciones de relativo.**
- **Oraciones condicionales.**
- **El estilo indirecto:** Diferencias entre *say* y *tell*.
- **Reglas de puntuación y uso de mayúsculas.**
- **Positive and negative questions with positive and negative statements.**

- **Expresiones con verbos causativos:** to have (get) something done.
-

Desarrollo de estructuras lingüísticas

- What about someone?
 - I'd like...
 - Could you... please?
 - Do you mind if...?
 - What about something?
 - How important is it?
 - How long does it take?
 - How do I get...?
 - 2ª persona de imperativo + and + infinitivo sin to.
 - I've just...
 - The same as...
 - Different from...
 - Used to + base form.
 - Either... or.
 - Neither... nor.
 - I should think...
 - I guess...
 - Why don't we...?
 - Why not...?
 - Roughly speaking...
-

Producción y percepción de la fonética

- Énfasis en la comprensión oral.
 - Pronunciación clara y correcta.
-

Expresión y léxico comercial y empresarial

- Ofertas y pedidos, entregas de mercancías.
 - Facturación.
 - Contabilidad, pagos, descuentos, bancos.
 - Impuestos, fiscalidad.
 - Reclamaciones.
 - Condiciones de venta, plazos.
 - Exportación/importación.
 - Transporte, embalaje, seguros, almacenaje.
 - Calidad, cantidad de producto.
 - Términos técnicos del producto.
 - Normas nacionales/internacionales/UE.
 - Publicidad.
 - Garantía.
-

Atención al cliente en inglés

- **Identificación y prácticas de estructuras para expresar:**
 - Interés, sorpresa, negación, confirmación e indignación.
 - Opiniones, de forma oral y escrita.
 - Frases de cortesía, acuerdo y desacuerdo.
 - Realización y aceptación de sugerencias.
 - Propuesta y aceptación de consejos.
- **Verificación de la exactitud del número marcado.**
- **Identificación propia y con el interlocutor, observando las normas de protocolo.**
- **Adaptación de la actitud y conversación a la situación e interlocutor.**
- **Mantenimiento de la conversación de forma fluida y correcta.**
- **Toma y anotación de recados telefónicos.**
- **Transmisión de la información.**
- **Grabación de un mensaje en el buzón de voz/contestador.**
- **Explotación de mensajes en inglés dejados en el buzón de voz/contestador.**
- **Resolución de una reclamación de un/a cliente:** utilizando las estructuras adecuadas para informarse, interpretando la información recibida y dando respuesta a la reclamación.
- **Despedida.**

Presentación de productos y servicios en inglés

- **Interpretación de pedidos de compra y facturas en inglés.**
- **Traducción de emails, cartas y/o faxes en inglés.**
- **Redacción de cartas y/o correos en inglés a partir de distintos mensajes comerciales elaborados en español.**
- **Redacción de email o cartas solicitando y/o concertando reuniones con clientes.**
- **Reuniones de trabajo con clientes extranjeros:**
 - Toma de notas en inglés.
 - Confección del acta y orden del día.
- **Traducción al inglés de catálogos de productos o de partes del mismo, con sus referencias técnicas.**
- **Incorporación en las bases de datos:**
 - Solicitud de los datos e informaciones administrativas y comerciales necesarias a los nuevos clientes.
 - Verificación de la exactitud de los datos recibidos.

Operaciones de compra-venta

- **Elaboración de la factura proforma en inglés.**
- **Puesta en contacto con clientes para información de condiciones de las operaciones.**
- **Conversaciones telefónicas con clientes extranjeros:**
 - Resolución de dudas de la operación de venta.
 - Precisión y rebatimiento de las explicaciones dadas por los clientes.