



## Técnicas de venta, comunicación escrita y atención de incidencias en inglés

---

**Sku:** CT0267\_CT0268\_CT0282

**Horas:** 76

**Formato:** HTML

## OBJETIVOS

### Módulo 1. Aplicación De Técnicas De Venta En Inglés.

- Interpretar mensajes orales o escritos de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.
- Producir con fluidez y correctamente mensajes orales o escritos en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.
- Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

### Módulo 2. Comunicación comercial escrita en inglés.

- 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.
- Redactar y cumplimentar documentación comercial básica utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas.

### Módulo 3. Atención de incidencias en inglés.

- Interpretar la información, líneas y argumentos de un discurso oral, formal e informal, presencial o retransmitido, de una operación logística internacional.
- Redactar y cumplimentar informes y documentos propios de la logística y transporte internacional aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.
- Conversar con fluidez y espontaneidad manifestando opiniones diversas, en distintas situaciones, formales e informales, propias de operaciones logísticas y transporte.
- Utilizar las normas de cortesía y protocolo para justificar las ausencias, errores o faltas cometidas ofreciendo alternativas para la resolución de imprevistos.

# CONTENIDOS

## **Módulo 1. Aplicación De Técnicas De Venta En Inglés.**

1. Presentación de productos/servicios
  - 1.1. Características de productos/servicios
  - 1.2. Medidas
  - 1.3. Cantidades
  - 1.4. Servicios añadidos
  - 1.5. Condiciones de pago
  - 1.6. Servicios postventa entre otros
2. Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores
3. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta
  - 3.1. Instrucciones de uso
  - 3.2. Precio
  - 3.3. Descuentos
  - 3.4. Recargos entre otros
4. Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor
5. Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica
  - 5.1. Fórmulas habituales en el argumentario de venta
6. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios. entre otros

## **Módulo 2. Comunicación comercial escrita en inglés.**

1. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica.
  - 1.1. Pedidos
  - 1.2. Facturas
  - 1.3. Recibos

- 1.4. Hojas de reclamación
2. Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés
  - 2.1. Hojas de pedido
  - 2.2. Facturas
  - 2.3. Ofertas
  - 2.4. Reclamaciones entre otros
3. Redacción de correspondencia comercial
  - 3.1. Ofertas y presentación de productos por correspondencia
  - 3.2. Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones. respuesta a las reclamaciones. solicitud de prórroga y sus respuestas
  - 3.3. Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga
4. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés
5. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés
6. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta
7. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes
  - 7.1. Internet
  - 7.2. Fax
  - 7.3. Correo electrónico
  - 7.4. Cartas u otros análogos

### **Módulo 3. Atención de incidencias en inglés.**

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
  2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor.
    - 2.1 Saludos.
    - 2.2 Presentaciones.
    - 2.3 Fórmulas de cortesía habituales.
-

- 3 Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación oral y escrita.
- 4 Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.
5. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- 6 Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- 7 Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica.
- 8 Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias. accidentes y retrasos habituales en el transporte.
- 9 Documentación escrita en relación a imprevistos.
- 10 Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias de la logística y transporte internacional.
- 11 Normas y usos socio-profesionales habituales en el transporte internacional.
- 12 Accidentes. siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia.
- 13 Mecánica. Averías.