



## **MF1002\_2. Inglés profesional para actividades comerciales.**

**Sku:** PA\_MF1002\_2

**Horas:** 90

**Formato:** HTML

### **OBJETIVOS**

- Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.
- 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.

### **CONTENIDOS**

- **Unidad 1. Atención al cliente/consumidor en inglés.**
  - Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
  - 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.
  - Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores:
    - Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes
  - Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- **Unidad 2. Aplicación de técnicas de venta en inglés.**
  - Presentación de productos/servicios:
    - Características de productos/servicios
    - Medidas

- Cantidades
    - Servicios añadidos
    - Condiciones de pago
    - Servicios postventa, entre otros
  - Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores.
  - Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta:
    - instrucciones de uso
    - Precio
    - Descuentos
    - Recargos entre otros
  - Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor.
  - Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica:
    - Fórmulas habituales en el argumentario de venta.
  - Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.
- **Unidad 3. Comunicación comercial escrita en inglés.**
- Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:
    - Pedidos
    - Facturas
    - Recibos
    - Hojas de reclamación
  - Complimentación de documentación comercial básica en inglés:
    - Hojas de pedido
    - Facturas
    - Ofertas
    - Reclamaciones entre otros
  - 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.
  - Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.
  - Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.
  - Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes:
    - Internet
    - Fax
    - Correo electrónico
    - Carta u otros análogos