



MF1002_2. INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES.

SKU: PA_MF1002_2

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.

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

- **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