

MF1002_2

Inglés profesional para actividades comerciales

Descripción:

Es fundamental para el profesional en actividades comerciales poder comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente. Por ello, este curso dotará al alumno de los conocimientos necesarios para proporcionar la atención necesaria al cliente, ejecutar técnicas de venta o poder comunicarse comercialmente de forma escrita en inglés.

Nº de horas:

90 horas

Objetivos:

- Interpretar la información de un discurso oral
- Interpretar información en textos escritos y documentos comerciales básicos
- Producir mensajes orales
- Redactar y cumplimentar documentación comercial básica
- Interactuar oralmente con fluidez y espontaneidad

Requisitos y conocimientos:

No es necesario certificar un determinado nivel de inglés, aunque se aconseja tener nociones gramaticales y fonéticas de la lengua inglesa. La perseverancia, la motivación y la decisión son cualidades que favorecen el aprendizaje de una lengua extranjera.

Asimismo, es ventajoso disponer de habilidades sociales y comunicativas.

Contenido MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales**Unidad didáctica 1. Atención al Cliente/Consumidor en Inglés**

- 1.1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes
- 1.2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/ consumidor
- 1.3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
- 1.4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores
- 1.5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

Unidad didáctica 2. Aplicación de Técnicas de Venta en Inglés

- 2.1. Presentación de productos/servicios
- 2.2. Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores
- 2.3. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta
- 2.4. Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente

Unidad didáctica 3. Comunicación Comercial Escrita en Inglés

- 3.1. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial Básica
- 3.2. Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés
- 3.3. Redacción de correspondencia comercial
- 3.4. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés.
- 3.5. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés
- 3.6. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.
- 3.7. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita

Más Información:

Unidad Formativa perteneciente al Certificado de profesionalidad de Actividades de venta. (COMV0108)

Según contenidos regulados y establecidos en el Real Decreto 1522/2011, de 31 de octubre, número 300 de 14 de diciembre de 2011, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia de la familia profesional Comercio y Marketing.