

## Inglés profesional para actividades comerciales

➤ **Duración: 60 horas.**

➤ **Objetivos:**

Interpretar la información de un discurso oral, en lengua estándar, tanto en vivo como retransmitido, en distintas situaciones-tipo de relación con un cliente/consumidor.

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.

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

Interactuar oralmente con fluidez y espontaneidad, en situaciones de relación de comunicación interpersonal con un cliente/consumidor.

➤ **Contenidos:**

### **BLOQUE 1. ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS**

Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes

Exposiciones.

Reuniones.

Habilidades sociales.

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

Comunicación oral.

Comunicación escrita.

Barreras de la comunicación.

Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores

Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de los clientes.

Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

Simulación vía e-mail de una queja o reclamación.

Simulación vía teléfono de una queja o reclamación.

Simulación vía presencial de una queja o reclamación.

### **BLOQUE 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS**

Presentación de productos/servicios

Características de productos/servicios.

Condiciones de pago.

Servicios postventa.

**Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores**  
Variedades o tipos de necesidades.  
Fuentes y técnicas para el estudio del cliente y detección de necesidades.

**Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta**  
Instrucciones de uso.  
Precio.  
Descuentos.  
Recargos.  
Fórmulas de expresión y comparación.

**Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor**  
Qué hacer cuando un cliente plantea una objeción.  
Tipos de objeciones.  
Cómo superar las objeciones.

**Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica**  
Conocer al cliente y el producto/servicio.  
Fórmulas habituales en el argumentario de venta.  
Objeciones más comunes.

**Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes**  
Presentación de productos/servicios.  
Campaña de marketing.  
Relación proveedor/cliente.  
Negociación y acuerdo.

### **BLOQUE 3. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS**

**Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica**  
Pedidos.  
Facturas.  
Recibos.  
Hojas de reclamación.

**Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés**  
Hojas de pedido.  
Facturas.  
Ofertas.  
Reclamaciones.

**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**  
Acta.  
Circular.  
Memorando.

**Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés**  
Informes.  
Presentaciones comerciales.

**Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta**  
Estructuras sintácticas en la comunicación comercial en Internet.  
Tipos de comercio electrónico.  
Ventajas y desventajas del comercio electrónico.

**Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes**

**Internet.**

**Fax.**

**Correo electrónico.**

**Carta.**