

MF1002_2

Inglés profesional para actividades de venta



Contenidos adaptados al Certificado de Profesionalidad

Actividades de venta / COMV0108

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, 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.

Requisitos y Conocimientos previos:

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 de venta:

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: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales
- 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: situaciones abituales en las reclamaciones y quejas de clientes
- 1.5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

Unidad didáctica 2. Aplicación de técnicas de ventas en inglés

- 2.1. Presentación de productos y 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/consumidor
- 2.5. Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica
- 2.6. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros

Unidad didáctica 3. Comunicación comercial escrita en inglés

- 3.1. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica
- 3.2. Cumplimentación de la 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 con diferentes soportes