






CURSO DE INGLES PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES



	ONLINE		
	Duración: 90 H	Horas presenciales: 0 H	Horas online: 90 H
	Familia: IDIOMAS Área: NO PRL		
	<p>Objetivos:</p> <p>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</p>		
	<p>Contenidos:</p> <p>UD1. Atención al cliente/consumidor en inglés</p> <p>1.1 Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.</p> <p>1.2 Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor.</p> <p>1.3 Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.</p> <p>1.4 Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.</p> <p>1.5 Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.</p> <p>UD2. Aplicación de técnicas de venta en inglés</p> <p>2.1 Presentación de productos/servicios.</p> <p>2.2 Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores.</p> <p>2.3 Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta.</p> <p>2.4 Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor.</p> <p>2.5 Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica</p> <p>2.6 Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.</p> <p>UD3. Comunicación comercial escrita en inglés</p> <p>3.1 Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica.</p> <p>3.2 Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés.</p>		

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.