






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: 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: UD1. 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. UD2. 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/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. UD3. 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.</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.