



e-mail: formacion@formaempresasur.com
web: www.formaempresasur.com
telefono: 953.234827

Formación Profesional

CURSO DE INGLÉS PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

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.