

Modalidad: curso e-Learning Duración: 90 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en actividades comerciales. En concreto el alumno será capaz de: 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

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. UD3. Comunicación comercial escrita en inglés. 3.1. Estructura y terminología en la documentación comercial básica. 3.2. Cumplimentación de 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: Internet Fax Correo Electrónico Carta u otros Análogos.

