

Modalidad: curso e-Learning Duración: 90 horas

Categorías: Idiomas

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

Atención al cliente/consumidor en inglés

Introducción.

Terminología específica en las relaciones comerciales con los clientes.

Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor.

Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación oral y escrita.

Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.

Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

Resumen.

Aplicación de técnicas de ventas en inglés

Introducción.

Presentación de productos/servicios.

Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes.

Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta.

Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor.

Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica.

Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.

Resumen.

Comunicación comercial escrita en inglés

Introducción.

Documentación comercial básica en inglés: estructura, terminología y cumplimentación.

Redacción de correspondencia comercial.

Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa.

Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.

Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.

breviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes.

Bibliografía

Irregular Verbs

Material complementario (Audios)

El siguiente símbolo (auriculares) aparece a lo largo del contenido del manual acompañando a diferentes elementos como ejemplos, aplicaciones prácticas, etc.

Estos siempre irán acompañados de un código QR y una URL. Dichos audios podrán reproducirse escaneando el código QR desde un dispositivo móvil (smartphone, tablet...) o accediendo a la URL desde cualquier dispositivo.

Nota: A continuación se señalan las siguientes competencias necesarias para cursar dicho módulo formativo:

- Comunicación en lengua castellana.
- Comunicación en lengua inglesa A2.
- Competencia digital.