

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Inglés profesional para actividades comerciales (MF1002_2)

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Contenidos:

1. 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:
 - 1.2.1 Saludos.
 - 1.2.2 Presentaciones.
 - 1.2.3 Fórmulas de cortesía habituales.
 - 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:
 - 1.4.1 Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
 - 1.5 Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
2. Aplicación de técnicas de venta en inglés?
 - 2.1 Presentación de productos/servicios:
 - 2.1.1 Características de productos/servicios.
 - 2.1.2 Medidas.
 - 2.1.3 Cantidades.
 - 2.1.4 Servicios añadidos.
 - 2.1.5 Condiciones de pago.
 - 2.1.6 Servicios postventa, entre otros.
 - 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:



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



- 2.3.1 Instrucciones de uso.
- 2.3.2 Precio.
- 2.3.3 Descuentos.
- 2.3.4 Recargos entre otros.
- 2.4 Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor.
- 2.5 Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica:
 - 2.5.1 Fórmulas habituales en el argumentario de venta.
- 2.6 Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.
- 3. Comunicación comercial escrita en inglés:
 - 3.1 Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:
 - 3.1.1 Pedidos.
 - 3.1.2 Facturas.
 - 3.1.3 Recibos.
 - 3.1.4 Hojas de reclamación.
 - 3.2 Complimentación de documentación comercial básica en inglés:
 - 3.2.1 Hojas de pedido.
 - 3.2.2 Facturas.
 - 3.2.3 Ofertas.
 - 3.2.4 Reclamaciones entre otros.
 - 3.3 Redacción de correspondencia comercial:
 - 3.3.1 Ofertas y presentación de productos por correspondencia.
 - 3.3.2 Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, respuesta a las reclamaciones, solicitud de prórroga y sus respuestas.
 - 3.3.3 Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.
 - 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:
 - 3.7.1 Internet.
 - 3.7.2 Fax.
 - 3.7.3 Correo electrónico.
 - 3.7.4 Carta u otros análogos.

