

Inglés Profesional para Actividades Comerciales

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

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:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS.

Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.

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

Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial 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.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS.

Presentación de productos/servicios:

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

Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta:

Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor.

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica:

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS.

Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:

Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés:

Redacción de correspondencia comercial:

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

Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.

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

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