

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:

Tema 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
- 1.3. 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

Tema 2. 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

Tema 3. 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