

## Inglés profesional para actividades comerciales

### + 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.

### + Contenidos:

#### **BLOQUE 1. ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS**

##### Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes

Exposiciones.  
Reuniones.  
Habilidades sociales.

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

Saludos.  
Presentaciones.  
Fórmulas de cortesía habituales.

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

Comunicación oral.  
Comunicación escrita.  
Barreras de la comunicación.

##### Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores

Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de los clientes.

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

Simulación vía e-mail de una queja o reclamación.  
Simulación vía teléfono de una queja o reclamación.  
Simulación vía presencial de una queja o reclamación.



## **BLOQUE 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS**

### Presentación de productos/servicios

Características de productos/servicios.  
Condiciones de pago.  
Servicios postventa.

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

Variedades o tipos de necesidades.  
Fuentes y técnicas para el estudio del cliente y detección de necesidades.

### Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta

Instrucciones de uso.  
Precio.  
Descuentos.  
Recargos.  
Fórmulas de expresión y comparación.

### Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor

Qué hacer cuando un cliente plantea una objeción.  
Tipos de objeciones.  
Cómo superar las objeciones.

### Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica

Conocer al cliente y el producto/servicio.  
Fórmulas habituales en el argumentario de venta.  
Objeciones más comunes.

### Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes

Presentación de productos/servicios.  
Campaña de marketing.  
Relación proveedor/cliente.  
Negociación y acuerdo.

## **BLOQUE 3. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS**

### Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica

Pedidos.  
Facturas.  
Recibos.  
Hojas de reclamación.

### Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés

Hojas de pedido.  
Facturas.  
Ofertas.  
Reclamaciones.

# opciones

## Redacción de correspondencia comercial

Ofertas y presentación de productos por correspondencia.  
Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones.  
Respuesta a las reclamaciones.  
Solicitud de prórroga y sus respuestas.  
Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.

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

Acta.  
Circular.  
Memorando.

## Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés

Informes.  
Presentaciones comerciales.

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

Estructuras sintácticas en la comunicación comercial en Internet.  
Tipos de comercio electrónico.  
Ventajas y desventajas del comercio electrónico.

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

Internet.  
Fax.  
Correo electrónico.  
Carta.