

### ➤ OBJETIVOS:

---

Al finalizar la Acción Formativa el alumno será capaz de adquirir los conocimientos y/o habilidades necesarios para:

Adquirir los niveles de comprensión y expresión oral y escrita necesarios para comunicarse con clientes, centrandolo el léxico y el comportamiento del lenguaje en torno a la actividad de la empresa.

Conocer las estructuras básicas de la lengua inglesa

Desarrollar la habilidad para comunicarse de forma oral y escrita haciendo uso de tales estructuras en contextos reales.

Interpretar la información oral en inglés para atender y satisfacer las necesidades/reclamaciones del cliente/consumidor.

Saber expresarse oralmente con naturalidad favoreciendo las relaciones con el cliente en situaciones de comunicación presencial o a distancia.

Saber redactar mensajes escritos sencillos y documentos básicos propios de las actividades comerciales utilizando las herramientas de traducción que procedan.

### ➤ MODALIDAD:

---

Presencial

### ➤ DURACIÓN:

---

90 horas

### ➤ REQUISITOS DE ACCESO:

---

Los criterios de acceso para los alumnos, vienen marcados por los del certificado de profesionalidad al que pertenece el módulo formativo, siendo en este caso un Nivel II de Cualificación, cumpliendo al menos con uno de los siguientes:

- Estar en posesión del Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
- Certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo que se desee cursar.
- Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia profesional
- Prueba de acceso a la universidad de mayores de 25 ó 45 años.

### ➤ DESTINATARIOS DE LA FORMACIÓN:

---

Esta Acción Formativa se dirige tanto a trabajadores jóvenes como adultos, hombres y mujeres, que se encuentren desempleados u ocupados en las áreas funcionales de la empresa donde se realice manipulación alimentos, preferiblemente de baja cualificación, y sin necesidad de experiencia previa en esta materia.

- Los participantes desempleados:
  - Menores de 30 años en general y especialmente los que lleven menos de 6 meses inscritos como demandantes de empleo desempleados (menos de 180 días)
  - Mayores de 45 años que sean parados de Larga Duración (personas inscritas como demandantes de empleo desempleadas al menos 360 días durante los 540 días anteriores a su atención)
  - Beneficiarios del Programa de Acción Conjunta para la mejora de la atención a desempleados de larga duración.
  - Beneficiarios del Programa de Activación para el Empleo preferentemente durante el periodo de cobro de la prestación.
  - Beneficiarios del Programa de Recualificación Profesional PREPARA.
  - Personas con discapacidad reconocida igual o superior al 33%.
  - Mujeres víctimas de violencia de género.

- Los participantes ocupados:
  - Mujeres.
  - Personas con discapacidad.
  - Personas de baja cualificación.
  - Víctimas de violencia de género
  - Personas desempleadas
  - Trabajadores de Pymes.
  - Personas mayores de 45 años
  - Jóvenes menores de 30 años.

## ➤ CONTENIDO:

---

### UNIDAD DIDÁCTICA 1: ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR (30 horas)

- 1.1 Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
- 1.2 Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor
- 1.3 Estilos de comunicación comercial oral y escrita.
- 1.4 Reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2: APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS (30 horas)

- 2.1 Presentación de productos y servicios
- 2.2 Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta.
- 2.3 Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor
- 2.4 Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica:

### UNIDAD DIDÁCTICA 3: COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS (30 horas)

- 3.1 Complimentación de documentación comercial básica en inglés:
- 3.2 Redacción de correspondencia comercial:
- 3.3 Documentos de comunicación interna, informes y presentaciones comerciales
- 3.4 Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico
- 3.5 Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes