

OBJETIVO

Esta acción formativa se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF1002_2 Inglés profesional para actividades comerciales, regulada en el Real Decreto 1377/2008, de 1 de Agosto, para comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en actividades comerciales.

DURACIÓN Y MODALIDAD

90 HORAS

NIVEL DE ACCESO

Nivel 2 de acceso

CONTENIDO

UD 1. ATENCIÓN AL CLIENTE CONSUMIDOR

- Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor: Saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores: Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

UD 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

- 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: instrucciones de uso. Precio, descuentos y recargos entre otros.
- Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor.

- Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica: Fórmulas habituales en el argumentario de venta.
- Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.

UD 3. COMUNICACION COMERCIAL ESCRITA

- Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica: Pedidos. Facturas. Recibos y hojas de reclamación.
- Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés: Hojas de pedido. Facturas, máticos, ofertas y reclamaciones entre otros.
- Redacción de correspondencia comercial.