

## MF1002\_2 INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

**DURACIÓN:** 90 horas de teleformación de las cuales, 3 horas serán de examen final presencial y 6 de tutoría presencial, en nuestro centro de la C/Álvarez de Lugo nº 42 bajo, S/C de Tenerife

**NIVEL DE ACCESO ACADÉMICO:** Nivel de cualificación profesional2. (titulación mínima de E.S.O.)

**DIRIGIDO A:** personas **trabajadoras y autónomas**

### OBJETIVOS

---

- Adquirir conocimientos necesarios para comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.

### CONTENIDO

---

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

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor:
3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores:
5. 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.

1. Presentación de productos/servicios:
2. Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores.
3. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta:
4. Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor.
5. Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica:
6. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS.

1. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:
2. Complimentación de documentación comercial básica en inglés:
3. Redacción de correspondencia comercial:
4. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés.
5. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.
6. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.