

Inglés Profesional para Actividades Comerciales

Modalidad: Teleformación

Duración: 90 horas

Titulación expedida por la Universidad Rey Juan Carlos¹

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

Índice

UD1. 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.

UD2. 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, entre otros.

¹ Una vez superado el curso

UD3. Comunicación comercial escrita en inglés

- 3.1 Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica.
- 3.2 Complimentación 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.