

Curso gratuito desempleados INGLÉS COMERCIAL

Nombre del curso:	MF1002_2 _INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES
Duración del curso:	90 horas
Modalidad:	Presencial
Localidad :	VALENCIA
Curso con diploma:	SI
Certificado de profesionalidad:	Sí (parcial)
Requisitos:	Desempleados inscritos en el Servef como demandantes de empleo. Título de ESO o equivalente. Conocimientos de inglés.
Fecha límite inscripciones:	05 OCTUBRE 2018
Fechas de inicio del curso:	15 OCTUBRE 2018
Curso organizado por:	PROGRESA CENTRO INTEGRADO DE FORMACION S.L.
Teléfono de contacto:	96 389 96 40

Temario del curso:

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.

CONTENIDOS

Atención al cliente/consumidor en inglés

- Introducción.
- Terminología específica en las relaciones comerciales con los clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor.
- Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación oral y escrita.



Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.
Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
Resumen.

Aplicación de técnicas de ventas en inglés

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

Comunicación comercial escrita en inglés

Introducción.
Documentación comercial básica en inglés: estructura, terminología y cumplimentación.
Redacción de correspondencia comercial.
Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa.
Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.
Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.
Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes.
Resumen.