

# Curso gratuito desempleados INGLÉS COMERCIAL

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