

---

## PROGRAMA FORMATIVO

# Inglés profesional para actividades comerciales

Código: 4233

- **Modalidad: Distancia**
- **Duración: 100 horas**
- **Objetivos:**

Adquirir los conocimientos necesarios para la ejecución de actividades de venta, tales como la atención al cliente, las técnicas de venta y la comunicación comercial escrita, todo ello expresado en inglés. Conocer el vocabulario y las reglas básicas de léxico, sintácticas y de ortografía necesarias para redactar y cumplimentar documentos y formularios relacionados con actividades comerciales en inglés.

- **Contenidos:**

### **BLOQUE 1. ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS**

#### Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes

Exposiciones.  
Reuniones.  
Habilidades sociales.

#### Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor

Saludos.  
Presentaciones.  
Fórmulas de cortesía habituales.

#### Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita

Comunicación oral.  
Comunicación escrita.  
Barreras de la comunicación.

#### Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores

Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de los clientes.

#### Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

Simulación vía *e-mail* de una queja o reclamación.  
Simulación vía teléfono de una queja o reclamación.  
Simulación vía presencial de una queja o reclamación.

### **BLOQUE 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS**

#### Presentación de productos/servicios

Características de productos/servicios.  
Condiciones de pago.  
Servicios postventa.

#### Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores

Variedades o tipos de necesidades.  
Fuentes y técnicas para el estudio del cliente y detección de necesidades.

---

## **PROGRAMA FORMATIVO**

### Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta

Instrucciones de uso.

Precio.

Descuentos.

Recargos.

Fórmulas de expresión y comparación.

### Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor

Qué hacer cuando un cliente plantea una objeción.

Tipos de objeciones.

Cómo superar las objeciones.

### Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica

Conocer al cliente y el producto/servicio.

Fórmulas habituales en el argumentario de venta.

Objeciones más comunes.

### Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes

Presentación de productos/servicios.

Campaña de *marketing*.

Relación proveedor/cliente.

Negociación y acuerdo.

## **BLOQUE 3. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS**

### Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica

Pedidos.

Facturas.

Recibos.

Hojas de reclamación.

### Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés

Hojas de pedido.

Facturas.

Ofertas.

Reclamaciones.

### Redacción de correspondencia comercial

Ofertas y presentación de productos por correspondencia.

Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones.

Respuesta a las reclamaciones.

Solicitud de prórroga y sus respuestas.

Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.

### Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés

Acta.

Circular.

Memorando.

### Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés

Informes.

Presentaciones comerciales.

### Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta

Estructuras sintácticas en la comunicación comercial en Internet.

Tipos de comercio electrónico.

Ventajas y desventajas del comercio electrónico.

### Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes

Internet.

## **PROGRAMA FORMATIVO**

Fax.  
Correo electrónico.  
Carta.

➤ **Contenidos del CD**

Se incluye un CD con audiciones en inglés correspondientes a los ejercicios y vocabulario.