

INGLES MEDIO PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

FECHA, HORARIO Y DURACIÓN

- Los cursos se irán realizando cuando se tenga un número de solicitudes suficientes (de 15 a 25) se irá publicando fecha concreta en la página web.
- El horario del curso suele ser preferentemente de mañana de 9:00H a 14:00, aunque puede que algún curso se pudiera hacer de tarde.
- La duración de los cursos es de 120h (24 días lectivos)

MODALIDAD Y LUGAR DE IMPARTICION

- La modalidad puede ser Presencial y en Aula virtual
- Las clases presenciales suele ser en la zona centro

DESCRIPCION Y CONTENIDOS

Aprender a diferenciar los términos y usos más habituales de la lengua inglesa en las actividades propias de la venta nivel medio: recepción de clientes, módulos específicos de actividad y reclamaciones más habituales

Atención al cliente/consumidor en inglés.

Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.

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

Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial 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.

Aplicación de técnicas de venta en inglés.

Presentación de productos/servicios.

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

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.

Comunicación comercial escrita en inglés.

Estructura y terminología en la documentación comercial básica.

Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés.

Redacción de correspondencia comercial.

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

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: Internet
Fax Correo Electrónico Carta u otros Análogos.