Inglés profesional para actividades comerciales

Área: COMERCIO Y MARKETING
Modalidad: Teleformación
Duración: 90 h
Precio: 45.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

MF1002_2

CONTENIDOS

1. 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:

####

1.2.1 Saludos.

####

1.2.2 Presentaciones.

####

1.2.3 Fórmulas de cortesía habituales.

####

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:

####

1.4.1 Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

####

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

####

2. Aplicación de técnicas de venta en inglés

####

2.1 Presentación de productos/servicios:

####

2.1.1 Características de productos/servicios.

####

2.1.2 Medidas.

####

2.1.3 Cantidades.

####

2.1.4 Servicios añadidos.

####

2.1.5 Condiciones de pago.

####

2.1.6 Servicios postventa, entre otros.

####

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:

####

2.3.1 Instrucciones de uso.

####

2.3.2 Precio.

####

2.3.3 Descuentos.

####

2.3.4 Recargos entre otros.

####

2.4 Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor.

####

2.5 Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica:

####

2.5.1 Fórmulas habituales en el argumentario de venta.

####

2.6 Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.

####

3. Comunicación comercial escrita en inglés

####

3.1 Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:

####

3.1.1 Pedidos.

####

3.1.2 Facturas.

####

3.1.3 Recibos.

####

3.1.4 Hojas de reclamación.

####

3.2 Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés:

####

3.2.1 Hojas de pedido.

####

3.2.2 Facturas.

####

3.2.3 Ofertas.

####

3.2.4 Reclamaciones entre otros.

####

3.3 Redacción de correspondencia comercial:

####

3.3.1 Ofertas y presentación de productos por correspondencia.

####

3.3.2 Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, respuesta a las reclamaciones, solicitud de prórroga y sus respuestas.

####

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

####

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:

####

3.7.1 Internet.

####

3.7.2 Fax.

####

3.7.3 Correo electrónico.

####

3.7.4 Carta u otros análogos.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.