



INGLÉS COMERCIAL I (40 HORAS)

Objetivo general del curso:

UTILIZAR LA LENGUA INGLESA DE FORMA CORRECTA Y FLUIDA EN SITUACIONES PROPIAS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL, DESARROLLANDO LOS PROCESOS DE COMPRENSIÓN ORAL Y ESCRITA.

Descripción de los Módulos Formativos

Módulo: ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS:

Horas: 20

Contenidos Específicos:

1.1.- TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA EN LAS RELACIONES COMERCIALES CON EL CLIENTE

1.2.- USOS Y ESTRUCTURAS HABITUALES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR.

- SALUDOS

-PRESENTACIONES

-FORMULAS DE CORTESIA HABITUALES.

1.3.- TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES O QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES/CLIENTES.

Módulo: APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS

Horas: 20

Contenidos Específicos:

2.1.- PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS/SERVICIOS:

- CARACTERÍSTICAS DE PRODUCTOS/SERVICIOS.

-MEDIDAS

-CANTIDADES

-CONDICIONES DE PAGO

-SERVICIO POSTVENTA

2.2.- FÓRMULAS PARA EXPRESIÓN Y COMPARACIÓN DE CONDICIONES DE VENTA:

-INSTRUCCIONES DE USO.

-PRECIO

-DESCUENTOS.

2.3.- PAUTAS Y CONVENCIONES HABITUALES PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS CLIENTES/CONSUMIDORES.