



**a. soluciones formativas**

# INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

---

CURSO E-LEARNING · 90 h

---



**VENTAJAS:** Servicio de tutorías · Gestionamos tu bonificación en el TC1

---

## 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.

## PROGRAMA

### **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.

### **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.  
Fax.  
Correo electrónico.  
Carta.

## **PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS**

- **Modalidad:** Online.
- **Temática:** Comercio y Marketing.
- **Duración:** De 90 horas.
- **Bonificación:** Recuerda que puedes bonificar estos cursos en tu TC1, según establece el Real Decreto 395 /2007, de 23 de marzo, y la Orden TAS/2307/2007, de 27 de julio. Si deseas bonificarse este curso, envíanos la petición al menos 7 días antes del inicio de esta acción formativa.
- **Gestión de la bonificación:** Al adquirir cualquiera de nuestros cursos, puedes solicitar que te gestionemos la correspondiente bonificación en la Fundación Tripartita.
- **Precio:** Consulta el importe en cada uno de los cursos.

