

Inglés profesional para actividades comerciales: MF1002_2

Duración: 90 horas.

Modalidad: online

Contenidos

- **1. ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS**
 - ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS
- **2. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes**
 - Exposiciones
 - Reuniones
 - Habilidades sociales
- **3. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor**
 - Saludos
 - Presentaciones
 - Fórmulas de cortesía habituales
- **4. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita**
 - Comunicación oral
 - Comunicación escrita
 - Barreras de la comunicación
- **5. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores**
 - Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de los clientes
- **6. 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

- **7. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS**
 - BLOQUE 2
 - APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS
- **8. Presentación de productos/servicios**
 - Características de productos/servicios
 - Condiciones de pago
 - Servicios postventa
- **9. 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
- **10. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta**
 - Instrucciones de uso
 - Precio
 - Descuentos
 - Recargos
 - Fórmulas de expresión y comparación
- **11. Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor**
 - Qué hacer cuando un cliente plantea una objeción
 - Tipos de objeciones
 - Cómo superar las objeciones
- **12. 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
- **13. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes**
 - Presentación de productos/servicios
 - Campaña de marketing
 - Relación proveedor/cliente
 - Negociación y acuerdo

- **14. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS**
 - COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS
- **15. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica**
 - Pedidos
 - Facturas
 - Recibos
 - Hojas de reclamación
- **16. Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés**
 - Hojas de pedido
 - Facturas
 - Ofertas
 - Reclamaciones
- **17. 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
- **18. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés**
 - Acta
 - Circular
 - Memorando
- **19. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés**
 - Informes
 - Presentaciones comerciales
- **20. 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
- **21. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes**
 - Internet
 - Fax
 - Correo electrónico
 - Carta