

FICHA TÉCNICA

**Curso: Inglés profesional para actividades comerciales. COMV0108 -
Actividades de venta**

Horas: 90

Objetivos:

Interpretar la información de un discurso oral, en lengua estándar, tanto en vivo como retransmitido, en distintas situaciones-tipo de relación con un cliente/consumidor.

Interpretar de forma eficaz información relevante contenida en textos escritos y documentos comerciales básicos utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas.

Producir mensajes orales en situaciones de relación con un cliente para satisfacer sus necesidades.

Redactar y cumplimentar documentación comercial básica utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas.

Interactuar oralmente con fluidez y espontaneidad, en situaciones de relación de comunicación interpersonal con un cliente/consumidor

Dirigido a:

Cajero/a de comercio.

Dependiente de comercio.

Vendedor/a.

Promotor/a comercial.

Operador de contac-center

Teleoperadoras (call-center).

Televendedor/a.

Operador/a de venta en comercio electrónico.

Técnico de información y atención al cliente.

Capacita para:

Para que el alumno sepa desenvolverse en la atención al cliente a través de la terminología y estructura habituales, así como aprender a diferenciar los estilos formal e informal en la comunicación de toda relación comercial, tanto oral como escrita.

En relación a las técnicas de venta, el alumno aprenderá cómo presentar productos o servicios y qué pautas debe seguir para detectar las necesidades de los clientes potenciales.

El alumno también deberá saber hacer frente a las posibles objeciones que el consumidor le

FICHA TÉCNICA

presente, tanto de manera presencial, vía telefónica, como vía e-mail.

Además, el alumno se familiarizará con los distintos tipos de documentación básica (facturas, recibos, hojas de reclamaciones, carta comercial, informes, etc.), y su correcta cumplimentación y elaboración.

Y por último, para que el alumno esté al día en las últimas tendencias del sector, conocerá las estructuras más comunes del comercio electrónico, y el uso de abreviaturas en diferentes soportes, tanto electrónicos como en papel.

Otros datos:

Mediante numerosos ejercicios prácticos, el alumno podrá desenvolverse en todo tipo de situaciones vinculadas a las actividades de la venta.

En el CD se recogen las audiciones en inglés correspondientes a los ejercicios y al vocabulario.

El manual contiene un anexo con verbos irregulares en inglés, para ayudar al alumno a completar sus conocimientos.

Contenido Formativo:

1. ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS

2. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes

- 2.1. Introducción / Introduction
- 2.2. Exposiciones / Exhibitions
- 2.3. Reuniones / Meetings
- 2.4. Habilidades sociales / Socialising
- 2.5. Resumen / Summary

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

- 3.1. Introducción / Introduction
- 3.2. Saludos / Greetings
- 3.3. Presentaciones / Introductions
- 3.4. Fórmulas de cortesía habituales / Usual polite expressions
- 3.5. Resumen / Summary

4. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita

- 4.1. Introducción / Introduction
- 4.2. Comunicación oral / Oral communication
- 4.3. Comunicación escrita / Written communication
- 4.4. Barreras de la comunicación / Barriers in communication
- 4.5. Resumen / Summary

FICHA TÉCNICA

5. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores

- 5.1. Introducción / Introduction
- 5.2. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes / Usual situations with claims of customers
- 5.3. Resumen / Summary

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

- 6.1. Introducción / Introduction
- 6.2. Simulación vía e-mail de una queja o reclamación / Simulating a claim via e-mail
- 6.3. Simulación vía teléfono de una queja o reclamación / Simulating a claim via telephone
- 6.4. Simulación vía presencial de una queja o reclamación / Simulating a claim in person
- 6.5. Resumen / Summary

7. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS

8. Presentación de productos/servicios

- 8.1. Introducción / Introduction
- 8.2. Características de productos/servicios / Features of products/ services
- 8.3. Condiciones de pago / Payment conditions
- 8.4. Servicios postventa / After- sales services
- 8.5. Resumen / Summary

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

- 9.1. Introducción / Introduction
- 9.2. Variedades o tipos de necesidades / Varieties or types of needs
- 9.3. Fuentes y técnicas para el estudio del cliente y detección de necesidades / Sources and techniques for the study of the consumer and detection of needs
- 9.4. Resumen / Summary

10. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta

- 10.1. Introducción / Introduction
- 10.2. Instrucciones de uso / Use instructions
- 10.3. Precio / Price
- 10.4. Descuentos / Discounts
- 10.5. Recargos / Extra charges
- 10.6. Fórmulas de expresión y comparación / Ways of expression and comparison
- 10.7. Resumen / Summary

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

- 11.1. Introducción / Introduction
- 11.2. Qué hacer cuando un cliente plantea una objeción / What should we do when a customer poses an objection

FICHA TÉCNICA

- 11.3. Tipos de objeciones / Types of objections
- 11.4. Cómo superar las objeciones / How to overcome objections
- 11.5. Resumen / Summary
- 11.6. Ejercicios de repaso y autoevaluación

12. Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica

- 12.1. Introducción / Introduction
- 12.2. Conocer al cliente y el producto/servicio / Knowing the customer and the product/ service
- 12.3. Fórmulas habituales en el argumentario de venta / Usual ways for sale arguments
- 12.4. Objeciones más comunes / Common objections
- 12.5. Resumen / Summary

13. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes

- 13.1. Introducción / Introduction
- 13.2. Presentación de productos/servicios / Presentation of products/ services
- 13.3. Campaña de marketing / Marketing campaign
- 13.4. Relación proveedor/cliente / Relationship between supplier and customer
- 13.5. Negociación y acuerdo / Negotiation and agreement
- 13.6. Resumen / Summary

14. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS

15. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica

- 15.1. Introducción / Introduction
- 15.2. Pedidos / Orders
- 15.3. Facturas / Bills
- 15.4. Recibos / Receipts
- 15.5. Hojas de reclamación / Complaint forms
- 15.6. Resumen / Summary

16. Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés

- 16.1. Introducción / Introduction
- 16.2. Hojas de pedido / Order forms
- 16.3. Facturas / Bills
- 16.4. Ofertas / Offers
- 16.5. Reclamaciones / Complaints
- 16.6. Resumen / Summary

17. Redacción de correspondencia comercial

- 17.1. Introducción / Introduction
- 17.2. Ofertas y presentación de productos por correspondencia / Offers and presentation of products by correspondence
- 17.3. Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones / Complaint letters or letters related with returns
- 17.4. Respuesta a las reclamaciones / Answers to complaints

FICHA TÉCNICA

- 17.5. Solicitud de prórroga y sus respuestas / Extension request and answers
- 17.6. Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga / Letters related to nonpayments or others of similar nature
- 17.7. Resumen / Summary

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

- 18.1. Introducción / Introduction
- 18.2. Acta / Minutes
- 18.3. Circular / Circular
- 18.4. Memorando / Memorandum
- 18.5. Resumen / Summary

19. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés

- 19.1. Introducción / Introduction
- 19.2. Informes / Reports
- 19.3. Presentaciones comerciales / Business presentations
- 19.4. Resumen / Summary

20. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta

- 20.1. Introducción / Introduction
- 20.2. Estructuras sintácticas en la comunicación comercial en Internet / Syntactic structures in the business communication in Internet
- 20.3. Tipos de comercio electrónico / Types of electronic trade 371
- 20.4. Ventajas y desventajas del comercio electrónico / Advantages and disadvantages of electronic trade
- 20.5. Resumen / Summary

21. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes

- 21.1. Introducción / Introduction
- 21.2. Internet / Internet
- 21.3. Fax / Fax
- 21.4. Correo electrónico / E- mail
- 21.5. Carta / Letter
- 21.6. Resumen / Summary

22. Verbos irregulares

- 22.1. Verbos irregulares / Irregular verbs

23. * CONTENIDOS DEL CD:

24. En el CD se incluyen tanto las locuciones de los ejercicios de audio como las soluciones de los ejercicios de todos los capítulos del manual. Uso exclusivo en PC.

FICHA TÉCNICA

