

INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES



DURACIÓN
155 horas



LUGAR / CONTACTO
Torrent _ C/Tirant lo Blanc, 26
961571010
M^a Jesús Pons
info@betaformacion.com



DIRIGIDO A
Jóvenes, beneficiarios del Sistema Nacional de Garantía Juvenil que buscan adquirir las habilidades necesarias para desempeñar las tareas de dependiente



OBJETIVOS

- Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.



METODOLOGÍA

A lo largo de esta acción formativa se empleará una metodología participativa y colaborativa y constructivista, basada en los siguientes principios metodológicos:

- 1.- Orientada al empleo
- 2.- Socializadora
- 3.- Significativa
- 4.- Abierta y flexible
- 5.- Gamificada
- 6.- Vivencial

Los principios metodológicos descritos, van a dirigir nuestra metodología específica: Learning by doing. Esta metodología propone una enseñanza basada en la acción. Para ello, se realizan simulaciones en el aula empleando el material específico que aportamos. De este modo, acercamos a los participantes a la realidad del puesto que van a cubrir convirtiéndoles en aprendices activos y, por consiguiente, en protagonistas de su propio aprendizaje.



PRECIO
Gratuito



TITULACIÓN OBTENIDA

- Diploma acreditativo INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

Programa

Módulo 0. FORMACIÓN COMÚN

EMPLEABILIDAD Y HABILIDADES SOCIALES (40 h)

Módulo 1. Habilidades personales

Módulo 2. Habilidades sociales

Módulo 3. Habilidades para la empleabilidad

HERRAMIENTAS SOCIAL MEDIA PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO (25 h)

Módulo 1. Desarrollo de la Marca Personal para el empleo y redes de contacto

Módulo 2. Habilidades mínimas para la búsqueda de empleo en Internet

Módulo 3. Taller redes sociales y empleo

Módulo 4. Taller Vídeo Currículum y Vídeo Conferencia

Módulo 5. Taller simulación proceso de selección a través de herramientas social media

Módulo I. FORMACIÓN ESPECÍFICA. (90h)

1. ATENCIÓN AL CLIENTE CONSUMIDOR.

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/ consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/ consumidores.

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

2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS.

1. Presentación de productos/ servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros.
2. Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores.
3. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta: instrucciones de uso, precio, descuentos y recargos entre otros.
4. Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/ consumidor.
5. Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica: Fórmulas habituales en el argumentario de venta.
6. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios entre otros.

3. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS.

1. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica: pedidos, facturas, recibos y hojas de reclamación.



Programa

2. Complimentación de documentación comercial básica en inglés: hojas de pedido, facturas, ofertas y reclamaciones entre otros.
3. Redacción de correspondencia comercial: Ofertas y presentación de productos por correspondencia.
4. Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, respuesta a las reclamaciones, solicitud de prórroga y sus respuestas.
5. Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.
6. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés.
7. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.
8. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.
9. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes: Internet, fax, correo electrónico, carta u otros análogos.