

## INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES



### DURACIÓN

155 horas



### LUGAR / CONTACTO

Torrent \_ C/Tirant lo Blanc, 26  
961571010

M<sup>a</sup> 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. Cumplimentación 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.

