

Inglés profesional para actividades comerciales

HORAS: 90

OBJETIVOS GENERALES

- 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diferenciar la dicción fonética de la terminología comercial básica habitual en las actividades comerciales.
- A partir de la audición de grabaciones orales de anuncios de productos/servicios para el consumo/venta identificar al menos:
 - Las características de productos: cantidades y cualidades
 - El precio
 - Los descuentos, recargos y
 - Las formas/modos de pago, entre otros.
- A partir de la simulación de distintas situaciones habituales en las actividades de consumo y comercio, como por ejemplo una venta y una reclamación de productos, en lengua estándar y sin ruido, suficientemente caracterizada:
 - Interpretar con exactitud las necesidades del cliente/ consumidor en cuanto a características, cantidad y calidad de los productos.
 - Identificar los datos personales necesarios del cliente/ reclamante para satisfacer la operación con eficacia.
- Identificar el léxico habitual de las actividades de consumo y comercio de productos/servicios distinguiendo al menos: cantidades y cualidades de los productos, precios, recargos, descuentos y formas/modos de pago, derechos del consumidor, garantías y devoluciones entre otros.
- Diferenciar las características del léxico técnico habitual en:
 - Etiquetas
 - Manuales o instrucciones de uso de productos
 - Garantías

- o Argumentarios de venta
- o Faxes y cartas comerciales

A partir de la lectura de normativa básica europea en materia de comercio interior y consumo formulada en inglés resumir las líneas generales del texto con exactitud.

A partir de la hoja de reclamación de un cliente suficientemente caracterizada, identificar el objeto de la reclamación e información relevante de la misma:

Identificar las estructuras, fórmulas y pautas de educación y cortesía necesarias para la comunicación oral efectiva según distintos contextos socioprofesionales en las actividades comerciales: preventa, venta, reclamación y postventa.

- En situaciones simuladas de actividades comerciales emitir mensajes orales con claridad y corrección fonética diferenciando distintos tonos, según distintos contextos socioprofesionales comerciales mostrando interés, preocupación, pregunta y alegría entre otros.
- A partir de las características de un producto/servicio exponer de forma oral durante al menos 5 minutos la descripción del producto con exactitud y detalle suficiente.
- A partir de la simulación de la grabación de un pedido o venta telefónica de productos/servicios con un argumentario definido con claridad, emitir con claridad fonética y sintáctica las cuestiones planteadas en el pedido/argumentario.
- Identificar las características de los diferentes lenguajes y léxico técnico habitual en los documentos comerciales básicos: cartas, facturas, órdenes de pedido, recibos y hojas de reclamación entre otros.
- Identificar las expresiones, estructura y formas de presentación utilizadas habitualmente en la correspondencia comercial y hojas de reclamación de clientes / consumidores /usuarios.
- Diferenciar las estructuras más formales e informales utilizadas habitualmente en la correspondencia comercial.
- A partir de distintos supuestos de actividades comerciales con un cliente/ consumidor, redactar una carta comercial de acuerdo a los usos habituales en las empresas considerando al menos: datos del remitente, objeto de la carta, solicitud/respuesta de información de productos sobre cantidades y calidades del producto, precios, descuentos por pronto pago entre otros.
- A partir de un supuesto de actividades comerciales suficientemente caracterizada, cumplimentar la documentación comercial básica en inglés:
 - Una orden de pedido con especificación de cantidades y características

A partir de la simulación de una reclamación suficientemente caracterizada de un cliente/consumidor redactar, con sencillez y exactitud utilizando un lenguaje, ágil y abreviado, los documentos de comunicación: faxes, correos electrónicos y/o mensajes, internos y externos, al cliente y responsables de la reclamación respectivamente para resolver dicha reclamación.

- Describir las estructuras, fórmulas y pautas de educación y cortesía necesarias para la comunicación oral efectiva con un cliente/consumidor según distintas características socioculturales de clientes de distinta nacionalidad: hindú, chino, árabe, latino, europeo y norteamericano entre otros.
- Diferenciar las costumbres y usos socioprofesionales habituales en las relaciones con clientes de distintas nacionalidades diferenciando al menos la cultura oriental, occidental y árabe.
- Describir las variables socioculturales que difieren entre distintos clientes de distinta nacionalidad:
 - Costumbres horarias
 - Hábitos profesionales
 - Normas de protocolo del país
 - Estructura jerárquica y relaciones socioprofesionales con los clientes.
- Explicar los problemas más habituales que se pueden dar en las actividades comerciales si no se adapta el mensaje oral al contexto sociocultural del cliente/consumidor.
 - Identificarse e identificar al interlocutor observando las normas de protocolo y cortesía adecuados al cliente.
 - Solicitar del interlocutor aclaraciones e información adicional utilizando las expresiones y pautas de cortesía y protocolo habituales.
 - Exponer oralmente con claridad las características técnicas y condiciones de los productos/servicios ofertados utilizando las expresiones orales más habituales.
- A partir de la simulación de una reclamación de productos/servicios, presencial o a través de teléfono:
 - Obtener los datos relevantes del interlocutor.
 - Rebatir las objeciones y reclamaciones del cliente con claridad utilizando las normas de cortesía y protocolo para justificar las ausencias, errores o faltas del producto/servicios.
 - Utilizar correctamente frases de cortesía, acuerdo y desacuerdo.
 - Adoptar las fórmulas de cortesía y usos habituales para resolver la reclamación con eficacia.

CONTENIDOS

1. Atención al cliente / consumidor en inglés

- Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente / consumidor:
 - Saludo
 - Presentación
 - Fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes / consumidores:
 - Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

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

2. Aplicación de técnicas de venta en inglés

- Presentación de productos / servicios:
 - Características de productos / servicios.
 - Medidas.
 - Cantidades.
 - Servicios añadidos.
 - Condiciones de pago.
 - Servicios postventa, entre otros.
- Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes /consumidores.
- Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta:
 - Instrucciones de uso.
 - Precio.
 - Descuentos.
 - Recargos entre otros.
- Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente / consumidor.
- Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica:
 - Fórmulas habituales en el argumentario de venta.
- Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos /servicios, entre otros.

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 entre otros.
- 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.
- Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.

- Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.
- Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes:
 - o Internet.
 - o Fax.
 - o Correo electrónico.
 - o Carta u otros análogos.