

## 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.

## Contenidos

### BLOQUE 1. ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS

#### Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes

Exposiciones

Reuniones

Habilidades sociales

#### Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor

Saludos

Presentaciones

Fórmulas de cortesía habituales

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

Comunicación oral

Comunicación escrita

Barreras de la comunicación

#### Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores

Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de los clientes

#### 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

## BLOQUE 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS

### Presentación de productos/servicios

Características de productos/servicios  
Condiciones de pago  
Servicios postventa

### 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

### Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta

Instrucciones de uso  
Precio  
Descuentos  
Recargos  
Fórmulas de expresión y comparación

### Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor

Qué hacer cuando un cliente plantea una objeción  
Tipos de objeciones  
Cómo superar las objeciones

### 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

### Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes

Presentación de productos/servicios  
Campaña de marketing  
Relación proveedor/cliente  
Negociación y acuerdo

## BLOQUE 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

### 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**

Acta

Circular

Memorando

**Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés**

Informes

Presentaciones comerciales

**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

**Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes**

Internet

Fax

Correo electrónico

Carta

