



**Inglés profesional para actividades
comerciales (MF1002_2)**

Objetivos

□ **Objetivo General**

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

□ **Objetivos Específicos**

- 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

90 HORAS	MF1002_2: INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES
	Módulo 1
20 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad 1: Atención al Cliente/Consumidor en Inglés <ul style="list-style-type: none"> • Terminología Específica en las Relaciones Comerciales • Uso y Estructuras Habituales en la Relación Cliente/Consumidor • Diferenciación de Estilos Formal e Informal en la Comunicación • Tratamiento de Reclamaciones o Quejas de los Clientes • Simulación de Situaciones de Atención al Cliente y Resolución
35 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad 2: Aplicación de técnicas de venta en Inglés. <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de Productos y Servicios • Detección de Necesidades de la Clientela y Consumidores • Fórmulas para la Expresión y Comparación de Condiciones de Venta • Fórmulas para el Tratamiento de Objeciones de la Clientela y las Personas Consumidoras • Estructuras Sintácticas y Usos Habituales en la Venta Telefónica • Simulación de Situaciones Comerciales habituales con la Clientela
35 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad 3: Comunicación comercial escrita en Inglés <ul style="list-style-type: none"> • Escritura y Terminología Habitual en la Documentación Comercial Básica en Inglés • Complimentación de Documentación Comercial Básica en Inglés • Redacción de Correspondencia Comercial Básica en Inglés • Estructuras Habituales en la Elaboración de Documentos de Comunicación Interna • Elaboración de Informes y Presentaciones Comerciales en Inglés • Estructuras Sintácticas en el Comercio Electrónico para Incentivar la Venta • Abreviaturas y Usos Habituales en la Comunicación Escrita en Inglés en Diferentes Soportes
90 HORAS	1 Módulo y 3 Unidades