



**MF1002\_2. Inglés profesional para actividades comerciales**

## 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

<b>MF1002_2. Inglés profesional para actividades comerciales</b>	<b>Tiempo estimado</b>
<p><b>Unidad 1:</b> Atención al cliente/consumidor en inglés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estructuras básicas.</li> </ul> </li> <li>• Uso y estructuras habituales en la relación cliente/consumidor.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presentaciones.</li> <li>○ Fórmulas de cortesía habituales.</li> </ul> </li> <li>• Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación.</li> <li>• Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.</li> <li>• Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.</li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 01	<b>1 hora</b>
Tiempo total de la unidad	<b>17 horas</b>
<p><b>Unidad 2:</b> Aplicación de técnicas de venta en inglés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de productos y servicios.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Condiciones de pago.</li> <li>○ Servicio postventa.</li> </ul> </li> <li>• Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de la clientela y consumidores.</li> <li>• Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instrucciones de uso y manual.</li> <li>○ Precios y descuentos.</li> <li>○ Recargos y otros.</li> </ul> </li> <li>• Fórmulas para el tratamiento de objeciones de la clientela y las personas consumidoras.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Términos.</li> <li>○ The big three.</li> <li>○ Gestión.</li> </ul> </li> <li>• Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fórmulas habituales en el argumentario de ventas y apuntes sobre números de teléfonos.</li> </ul> </li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulación de situaciones comerciales habituales con la clientela: Presentación de productos, servicios y otros.</li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 02	<b>1 hora</b>
Tiempo total de la unidad	<b>26 horas</b>
<p><b>Unidad 3:</b> Comunicación comercial escrita en inglés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica en inglés. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Factura proforma.</li> <li>○ Factura comercial.</li> <li>○ Recibos.</li> <li>○ Hojas de reclamaciones.</li> </ul> </li> <li>• Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hojas de pedidos.</li> <li>○ Facturas.</li> <li>○ Ofertas.</li> </ul> </li> <li>• Redacción de correspondencia comercial básica en inglés. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Introduction details (datos de presentación).</li> <li>○ The salutation (el saludo) and the first paragraph (el primer párrafo).</li> <li>○ The final paragraph (el párrafo final).</li> <li>○ Complaint letters (cartas de reclamación).</li> <li>○ Replies to Complaint letters.</li> <li>○ Requesting time to pay and answers.</li> <li>○ Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases y otros.</li> </ul> </li> <li>• Estructuras y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reports (informes).</li> <li>○ Minutes (actas).</li> <li>○ Faxes.</li> </ul> </li> <li>• Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Introduction to the topic (introducción al tema).</li> <li>○ Introduction to the main body of the information (introducción al cuerpo principal de la información).</li> <li>○ Main body of the information (cuerpo principal de la información).</li> <li>○ End of the presentation (fin de la presentación).</li> </ul> </li> <li>• Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.</li> <li>• Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita en inglés en diferentes soportes. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Correo electrónico.</li> </ul> </li> </ul>	

○ Cartas y otros.	
Cuestionario de Autoevaluación UA 03	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 03	<b>1 hora</b>
Tiempo total de la unidad	<b>46 horas</b>
Evaluación final MF1002_2	<b>1 hora</b>
<b>3 unidades</b>	<b>90 horas</b>