

# **MF1002\_2: (TRANSVERSAL) INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES – 90 HORAS**

IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Actividades de venta

Código: COMV0108 Familia Profesional: Comercio y marketing

Nivel de cualificación profesional: 2

## **MÓDULO FORMATIVO 4**

**Denominación: INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES DE VENTA**

**Código: MF1002\_2**

**Nivel de cualificación profesional: 2**

**Asociado a la Unidad de Competencia: UC1002\_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.**

**Duración: 90 horas**

### **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:
  - saludos,
  - presentaciones y
  - 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 y
  - 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 y
  - recargos entre otros.
- Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor.
  - Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica:
- G 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 y
  - hojas de reclamación.
- Complimentación de documentación comercial básica en inglés:
  - hojas de pedido,
  - facturas,
  - ofertas y
  - 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:
  - Internet,
  - fax,
  - correo electrónico,
  - carta u otros análogos.