

MF1002_2 – INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES (COMT0110)

Datos generales:

Denominación:	MF1002_2 INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES
Nº Acción Formativa:	2015/0039/A0029
Familia profesional:	Comercio y Marketing
Área profesional:	Compraventa
Cualificación profesional:	Nivel 2
Asociado a Certif. Prof:	COMT0110 – ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO RD 1522/2011, de 31 de octubre (Este curso es el módulo MF1002_2 de este Certificado de Profesionalidad)
Número de alumnos:	15 alumnos
Duración:	90 horas
Modalidad:	Presencial
Localidad:	Gijón
Fecha Inicio /Fin prevista:	27 octubre 2017/ 17 noviembre 2017 *
Horario:	Lunes a Viernes de 8:30 a 15:00 horas

*Las fechas de inicio y fin son orientativas, en caso de sufrir modificaciones se informará a todos/as los inscritos/as

Objetivos

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

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.
 - 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 las 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.
- Complimentación 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 y 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.
 - Carga u otros análogos.

Requisitos para inscribirse

El plan de formación en el que se enmarca este curso, está dirigido prioritariamente a trabajadores ocupados, aunque un 40% de plazas podría cubrirse con personas desempleadas.

Los **trabajadores ocupados** que participen en este curso han de tener su centro de trabajo o residencia en la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.

En el caso de **personas desempleadas**, deberán estar inscritos en las Oficinas de Empleo del Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias.

Además, los participantes deberán cumplir con los **requisitos exigidos por el certificado de profesionalidad** que se indican a continuación:

- a) Estar en posesión del Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
- b) Estar en posesión de un certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo ó módulos y/ del presente certificado de profesionalidad (nivel 2).
- c) Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de 1 de la misma familia (Comercio y Marketing) y área profesional (Compra-Venta).
- d) Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio, o bien haber superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.
- e) Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- f) Tener los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Inscripciones:

Para formalizar tu inscripción es necesario que accedas a la web: www.asturiasenformacion.com selecciones este curso y te inscribas en él.

Pronto nos pondremos en contacto contigo para ampliar información.

Documentación que solicitaremos al inicio del curso:

- Solicitud de participación en acción formativa.
- Fotocopia del DNI
- Vida laboral (en el caso de ser trabajador en activo)
- Tarjeta de Demandante de empleo (en el caso de encontrarte en desempleo)
- Titulación exigida por el Certificado de Profesionalidad

Para más información

Entidad que lo imparte:	Dicampus S.L.
Dirección:	Parque Científico - Tecnológico, Zona Intra, Edificio Talento Corporativo, Avda. del Jardín Botánico, 1345, 33203 Gijón
E-mail:	formacion@dicampus.com
Teléfono:	985.320. 478
Whastapp:	695.460.198
Web:	www.asturiasenformacion.com