

## INGLÉS COMERCIAL (MODALIDAD SEMANAL)



### Dirigido a:

Trabajadores de la empresa que de forma habitual necesitan comunicarse en inglés con sus clientes, ofrecer sus servicios o negociar con clientes , crear publicidad y comprender textos técnicos publicados en este idioma.

### Objetivos:

Desarrollar la comunicación verbal y escrita en el idioma, y en consecuencia lograr un trato fluido con los clientes extranjeros, ofreciéndoles un mejor servicio.

Obtener los conocimientos necesarios para llevar a cabo una conversación y resolver las solicitudes de nuestros clientes.

Las clases online serán a través del Aula Virtual de Delfín Formación a través de lecciones interactivas. Con la intención de que cada alumno aprenda la teoría a su ritmo y las clases presenciales se aprovechen para practicar el Speaking y resolver dudas.

### Contenidos formativos:

#### 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:
  - 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.
- Cumplimentación 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.

**Duración:** 25 Horas

**Fecha Inicio:** 18-01-2019

**Fecha Fin:** -

**Horario:** M 19-21:30

**Lugar Impartición:** Avda. Alicante, 73

**Precio:** 350,00€ (50% del importe del curso al formalizar la matrícula y el resto al inicio del curso)

**Descuentos:**

Para Particulares:

- 30% de descuento a desempleados que presenten cartilla del paro en vigor y actualizada
- 30% de descuento a estudiantes (acreditado)

Para Autónomos:

- 15% de descuento a autónomos (acreditado) en el segundo curso o a la segunda persona de la misma empresa para el mismo curso. (Sólo aplicable a autónomos)
- 30% de descuento en la tercera matrícula si se realizan tres cursos dentro del mismo año en Delfín Formación. Siempre que el importe del tercer curso sea igual o inferior al anterior. (Sólo aplicable a autónomos)

Para Empresas:

- 20% de descuento en la tercera matrícula para el mismo curso. (Descuento aplicable sólo a empresas)
- Firmando un contrato anual de formación, otorgamos un bono de formación para el gerente autónomo de un 20%. (Descuento aplicable sólo a empresas)

\*Los descuentos no son acumulables entre sí.

\*Sólo se efectuará el descuento, si se paga la totalidad del curso al inicio del mismo.

**Tipo de Formación:** Bonificable. Todos nuestros cursos son bonificables por la Fundación Tripartita.

**Requisitos:** Consultar

**Calendario:** Estamos actualizando el contenido, perdona las molestias.

\* Delfín Formación es una entidad inscrita y acreditada en el registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Valenciana.

\* Si tienes cualquier duda, por favor llámanos al 965 34 06 25 o envíanos un WhatsApp al 607 74 52 82, te responderemos lo más rápido posible.

\* Sólo se considera como alumno/a matriculado/a en el curso a aquella persona que haya completado la ficha de inscripción y pagado el importe total de la acción formativa antes del inicio del curso. Delfín formación se reserva el derecho a anular o aplazar este curso si no se llega a cubrir un mínimo de inscripciones.