

# INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES parte 1.

**Código: 40139IN**

**Duración: 40H**

## **BLOQUE 1. ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS**

### **Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes**

Exposiciones.

Reuniones.

Habilidades sociales.

### **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**

Comunicación oral.

Comunicación escrita.

Barreras de la comunicación.

### **Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores**

Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de los clientes.

### **Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad**

Simulación vía e-mail de una queja o reclamación.

Simulación vía teléfono de una queja o reclamación.

Simulación vía presencial de una queja o reclamación.

## **BLOQUE 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS**

### **Presentación de productos/servicios**

Características de productos/servicios.

Condiciones de pago.

Servicios postventa.

### **Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores**

Variedades o tipos de necesidades.

Fuentes y técnicas para el estudio del cliente y detección de necesidades.

### **Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta**

Instrucciones de uso.

Precio.

Descuentos.

Recargos.

Fórmulas de expresión y comparación.

**Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor**

Qué hacer cuando un cliente plantea una objeción.

Tipos de objeciones.

Cómo superar las objeciones.

**Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica**

Conocer al cliente y el producto/servicio.

Fórmulas habituales en el argumentario de venta.

Objeciones más comunes.

**Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes**

Presentación de productos/servicios.

Campaña de marketing.

Relación proveedor/cliente.

Negociación y acuerdo.