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 molestías.

** 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.*