



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos



INGLES: GESTION COMERCIAL

Sector: INTERSECTORIAL

CONVOCATORIA ABIERTA. Si está interesado en este curso, por favor, consulte las fechas.

Lugar Impartición: POR DETERMINAR

Modalidad: JORNADA PRESENCIAL

Duración: 120.00 horas

Objetivos:

Resolver de forma correcta y fluida las labores de gestión administrativa de las relaciones comerciales/empresariales en lengua inglesa, desarrollando los procesos de comprensión y expresión oral y escrita generados por esa actividad.

Contenidos:

Consolidación de las estructuras gramaticales

Desarrollo de Estructuras lingüísticas

- Producción y percepción de la fonética
- Atención al cliente en inglés
 - Identificación y prácticas de estructuras para expresar interés, sorpresa, negación, confirmación, e indignación.
 - Identificación y prácticas con las estructuras para expresar opiniones, de forma oral y escrita.
 - Utilización correcta de frases de cortesía, de acuerdo, y desacuerdo.
 - Realización y aceptación de sugerencias. Propuesta y aceptación de consejos.
 - Verificación de la exactitud del número marcado.
 - Identificación propia y con el interlocutor observando las normas de protocolo.
 - Adaptación de una actitud y conversación a la situación e interlocutor.
 - Mantenimiento de la conversación de forma fluida y correcta.
 - Toma y anotación de recados telefónicos.
 - Transmisión de la información.
 - Grabación de un mensaje en el buzón de voz/contestador.
 - Explotación de mensajes en inglés dejados en el buzón de voz/contestador.
 - Resolución de una reclamación de un/a cliente utilizando las estructuras adecuadas para informarse, interpretando la información recibida y dando respuesta a la reclamación.
 - Despedida.
- Presentación de productos y servicios en inglés
 - Interpretación de pedidos de compra y facturas en inglés
 - Traducción de emails, cartas y/o faxes en inglés
 - Redacción de cartas y/o correos en inglés a partir de distintos mensajes comerciales elaborados en español
 - Redacción de email o cartas solicitando y/o concertando reuniones con clientes.
 - Reuniones de trabajo con clientes extranjeros - Toma de notas en inglés. -
- Confección del acta y orden del día.
 - Traducción al inglés de catálogos de productos -o de partes del mismo-, con sus referencias técnicas,

- Incorporación en las bases de datos: Solicitud de los datos e informaciones administrativas y comerciales necesarias. a los nuevos clientes - Verificación de la exactitud de los datos recibidos.
- Operaciones de compra-venta: - Elaboración de la factura proforma en inglés. - Puesta en contacto con clientes para información de condiciones de las operaciones.
- Conversaciones telefónicas con clientes extranjeros: Resolución de dudas de la operación de venta, Precisión y rebatimiento de las explicaciones dadas por los clientes. Habilidades de gestión, personales y sociales
 - Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.
 - Fomento de la creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.
 - Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.
 - Concienciación de la necesidad de contar con competencia lingüística en inglés para identificar objetivos internacionales y realizar transacciones comerciales en la empresa actual.
 - Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.
 - Concienciación de la importancia de comunicarse oralmente con fluidez y espontaneidad con agentes, clientes y / o proveedores internacionales en situaciones de comunicación internacional o distancia, interactuando para favorecer la relación con el cliente y la ejecución de operaciones.
 - Desarrollo de una actitud positiva hacia la internacionalización y la gestión de sus procedimientos, entendiendo sus riesgos y la operativa.
 - Adquisición y desarrollo de las habilidades de inteligencia emocional para gestionar de manera eficiente las reclamaciones e incidencias de los clientes y dar con soluciones que satisfagan al cliente. Resultados que tienen que adquirirse en presencial
- Deberán realizarse de forma presencial las siguientes actividades:
 - Atención al cliente en inglés
 - Identificación y prácticas de estructuras para expresar interés, sorpresa, negación, confirmación, e indignación.
 - Identificación y prácticas con las estructuras para expresar opiniones, de forma oral y escrita.
 - Utilización correcta de frases de cortesía, de acuerdo, y desacuerdo.
 - Realización y aceptación de sugerencias. Propuesta y aceptación de consejos.
 - Verificación de la exactitud del número marcado.
 - Identificación propia y con el interlocutor observando las normas de protocolo.
 - Adaptación de una actitud y conversación a la situación e interlocutor.
 - Mantenimiento de la conversación de forma fluida y correcta.
 - Toma y anotación de recados telefónicos.
 - Transmisión de la información.
 - Grabación de un mensaje en el buzón de voz/contestador.
 - Explotación de mensajes en inglés dejados en el buzón de voz/contestador.
 - Resolución de una reclamación de un/a cliente utilizando las estructuras adecuadas para informarse, interpretando la información recibida y dando respuesta a la reclamación.
 - Despedida.
 - Presentación de productos y servicios en inglés
 - Interpretación de pedidos de compra y facturas en inglés
 - Traducción de emails, cartas y/o faxes en inglés
 - Redacción de cartas y/o correos en inglés a partir de distintos mensajes comerciales elaborados en español
 - Redacción de email o cartas solicitando y/o concertando reuniones con clientes.
 - Reuniones de trabajo con clientes extranjeros o Toma de notas en inglés. o Confección del acta y orden del día.
 - Traducción al inglés de catálogos de productos -o de partes del mismo-, con sus

referencias técnicas,

- Incorporación en las bases de datos: o Solicitud de los datos e informaciones administrativas y comerciales necesarias. a los nuevos clientes o Verificación de la exactitud de los datos recibidos.
- Operaciones de compra-venta: o Elaboración de la factura proforma en inglés. o Puesta en contacto con clientes para información de condiciones de las operaciones.
- Conversaciones telefónicas con clientes extranjeros: o Resolución de dudas de la operación de venta, o Precisión y rebatimiento de las explicaciones dadas por los clientes.