



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos

ADGX01 - INGLES: GESTION COMERCIAL

Sector: COMERCIO

Modalidad: ONLINE

Duración: 200.00 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
- Verbos: consolidación de tiempos, modos, y conjugaciones. for and since.
- Consolidación de verbos auxiliares.
- Consolidación de adjetivos y pronombres.
- Consolidación de adverbios de cantidad.
- Consolidación de adverbios de frecuencia.
- Comparativos y superlativos.
- Oraciones de infinitivo.
- Preposiciones.
- Adverbios: as well as; seldom; barely; a little; rather; quite; fairly;... + base form, o + adjetivo.
- Phrasal verbs and prepositional verbs.
- Infinitivo y Gerundio. Oraciones de infinitivo y gerundio contrastadas.
- Conjunciones. Oraciones subordinadas.
- La voz pasiva.
- Oraciones de relativo.
- Oraciones condicionales.
- El estilo indirecto. Diferencias entre say y tell.
- Reglas de puntuación y uso de mayúsculas.
- Positive and negative questions with positive and negative statements.
- Expresiones con verbos causativos: to have (get) something done.
- Desarrollo de Estructuras lingüísticas
- What about someone?
- I'd like..
- Could you...please
- Do you mind if?
- What about something?
- How important it is?
- How long does it take?
- How do I get?
- 2.a persona de imperativo + and + infinitivo sin to
- I've just
- The same as
- Different from
- Used to + base form

- Either...or
- Neither ... nor
- I should think
- I guess
- Why don't we?
- 8
- Why not?
- Roughly speaking,...
- Producción y percepción de la fonética
- Énfasis en la comprensión oral.
- Pronunciación clara y correcta.
- Expresión y léxico comercial y empresarial
- Ofertas y pedidos, entregas de mercancías.
- Facturación.
- Contabilidad, pagos, descuentos, bancos.
- Impuestos, fiscalidad.
- Reclamaciones
- Condiciones de venta, plazos.
- Exportación/importación.
- Transporte, embalaje, seguros, almacenaje.
- Calidad, cantidad de producto.
- Términos técnicos del producto.
- Normas nacionales/internacionales/UE.
- Publicidad.
- Garantía.
- 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.

9

- 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.

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.

Requisitos:

Acreditaciones/titulaciones

Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:

- Título de Bachiller o equivalente.
- Grado Medio o Superior en FP rama Administrativa y Comercial

Experiencia profesional No se requiere.

Otros Conocimientos del idioma inglés.

Modalidad de teleformación

Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

Recursos y Materiales:

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.

6

- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares

de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.

- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Destinatarios:

- 36131020 Secretarios, en general
- 41221011 Empleados administrativos comerciales, en general.
- 34011010 Técnicos comerciales en entidad financiera
- 35101019 Agentes comerciales
- 35101028 Delegados comerciales, en general
- 26221027 Asesores de empresas
- 26221036 Técnicos medios en organización y administración de empresas, en general
- 28101019 Economistas
- 12111015 Directores de departamento de administración y finanzas, en general
- 12111023 Directores de departamento de comercialización y ventas, en general
- 22201032 Profesores técnicos de formación profesional (administración y gestión)
- 26111043 Técnicos medios en contabilidad, en general
- 26111052 Técnicos superiores en contabilidad y/o finanzas, en general
- 26121019 Asesores financieros y en inversiones
- 26221027 Asesores de empresas
- 26221036 Técnicos medios en organización y administración de empresas, en general
- 26221045 Técnicos superiores en organización y administración de empresas, en general