www.formatesincoste.com
info@formatesincoste.com
Tfno: 956 074 222/655 617 059
Fax: 956 922 482

Inglés para Dependientes de Comercio

Duración: 80 horas

Modalidad: Online

Coste Bonificable: 600 €

Objetivos del curso

De las relaciones comerciales, surge la fidelización de clientes y las políticas de calidad. Hoy en día es común encontrarnos en entornos donde coexisten diferentes idiomas, la clave para la prestación de un buen servicio dentro del comercio reside en el trato al cliente. Sería imposible obtener resultados eficaces en casos donde el responsable del trato al cliente no entendiese lo que éste nos pide, así el curso persigue que el alumno adquiera un nivel alto de inglés para dependientes de comercio, para poder desarrollar eficazmente las estrategias y políticas de la empresa.

Contenidos

MÓDULO 1. INGLÉS BÁSICO NIVEL A1-A2

TEMA 1. FRIENDS AND FAMILY

1. Introducing people
2. Friends for ever
3. Family trees
4. The way they look like
5. Pronunciation: the alphabet

TEMA 2. SHOPPING

1. At the shopping center
2. The latest fashion
3. Let's get some food!!
4. Pronunciation: the letters and the sounds

TEMA 3. FOOD AND DRINK

1. Breakfast, lunch and dinner

2. Eating out
3. Healthy food
4. Pronunciation: short and long vowels

TEMA 4. A WORKING DAY

1. Working hours
2. Part-time jobs
3. A look at the past
4. A trip to remember
5. Pronunciation. The schwa / ? /

TEMA 5. TRAVELLING AROUND

1. By car or by plane?
2. The way to the Museum
3. At the hotel
4. Let's communicate
5. Pronunciation. Word stress and intonation

TEMA 6. DAILY ROUTINE AND LEISURE

1. My every day routine
2. Free time
3. A day in the life of…
4. Pronunciation. Pronunciation of the "-ed" ending in regular verbs

TEMA 7. ENTERTAINMENT AND SPORT

1. A great movie
2. A mystery story…
3. I like music!!
4. Living for sport
5. Pronunciation. The Voiceless TH sound

TEMA 8. HOLIDAY PLANS

1. Making holiday plans
2. Sun, rain or snow?
3. Looking into de future
4. Pronunciation. Voiced and Voiceless Consonants

TEMA 9. PLACES AND BUILDINGS

1. At home
2. Do the housework
3. Famous places
4. Pronunciation. Word Stress in English

MÓDULO 2. INGLÉS PARA PROFESIONALES DEL COMERCIO

TEMA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS

1. Terminología específica en la atención al cliente
2. Expresiones habituales en la atención al cliente/consumidor
3. Estilos formal e informal en la comunicación comercial en inglés
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores
5. Ejemplos prácticos de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

TEMA 2. TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS

1. Presentación de productos o servicios
2. Detección de necesidades de los clientes
3. Expresión y comparación de condiciones de venta
4. Tratamiento de objeciones del cliente
5. La venta telefónica
6. Ejemplos prácticos de situaciones comerciales habituales con clientes

TEMA 3. COMUNICACIÓN COMERCIAL EN INGLÉS

1. Documentación comercial básica
2. Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés
3. Redacción de correspondencia comercial
4. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés
5. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés
6. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta
7. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes