



DENOMINACION DEL CURSO	INGLES PARA EL COMERCIO (ONLINE)
Nº HORAS	30 (A TRAVÉS DE VIDEOCONFERENCIAS + TRABAJO TUTORIZADO)
FECHA CELEBRACIÓN	INICIO:19 OCTUBRE FIN: 23 OCTUBRE 2020
CONTENIDO	<p>ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes Exposiciones, reuniones y 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 y 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, telefónica y presencial de una queja o reclamación. 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.</p> <p>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. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica Pedidos, facturas, recibos y hojas de reclamación. Complimentación de documentación comercial básica en inglés. Hojas de pedido, facturas, ofertas y reclamaciones. 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. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés Informes. Presentaciones comerciales. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta Estructuras sintácticas en la comunicación comercial en Internet.</p>
OBSERVACIONES	