

CURSO CONFINANCIADO

POR EL SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

Y MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

# MF1002\_2 Inglés profesional para actividades comerciales



**RODOIA**

Nafarroako  Gobierno  
Gobernua de Navarra

 MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO  
DE EMPLEO ESTATAL  
**SEPE**  
ESTATUKO ENPLEGU  
ZERBITZU PUBLIKOA



CURSO CONFINANCIADO  
POR EL SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO  
Y MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

# MF1002\_2 Inglés profesional para actividades comerciales



Duración: 90 horas



Modalidad: Remoto (clases por videoconferencia). Examen presencial



Fechas: Del 04 de octubre al 12 de noviembre de 2021 (SE RESPETA PUENTE Y EL 15 DE OCTUBRE NO SE IMPARTE)

De lunes a viernes de 16:00h a 19:45h. La Impartición diaria será de 3,5horas lectivas



Inscripciones: [comercialnavarra@rodoia.com](mailto:comercialnavarra@rodoia.com) - 690.981.219



Dirigido a: Prioritariamente ocupados

Requisitos:

Para el **nivel 2** se debe cumplir alguno de los siguientes requisitos:

- Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
- Certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o bien haber superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener las competencias clave necesarias, de acuerdo con lo recogido en el anexo IV del real decreto 34/2008, para cursar con aprovechamiento la formación correspondiente al certificado de profesionalidad.



# Objetivos

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en actividades comerciales.

# Contenido

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes
2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor
3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores
5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS

1. Presentación de productos/servicios
2. Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores.
3. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta
4. Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor
5. Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica
6. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS

1. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica
2. Complimentación 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



Pamplona – 948 78 90 43 - 690.981.219  
comercialnavarra@rodoia.com – [www.rodoia.com](http://www.rodoia.com)





Pamplona – 948 78 90 43 - 690.981.219  
comercialnavarra@rodoia.com – [www.rodoia.com](http://www.rodoia.com)

