

# “INGLES COMERCIAL”

## ENTIDAD QUE LO IMPARTE:

Centro De Información A La Mujer Del Ayuntamiento De Estepona, A Través De Granaforma S.L.

## CONTENIDOS:

### U.D.1.- Atención al cliente/consumidor en ingles.

- Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
- Usos y estructura habituales en la atención al cliente/consumidor.
- Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes:
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

### U.D.2.- Aplicación de técnicas de venta en ingles

- Presentación de productos/servicios:
- Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores.
- Formulas para la expresión y comparación de condiciones de venta:
- Formulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor
- Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica:
- Formulas habituales en el argumentario de venta.

### U.D.3.-Comunicación comercial escrita en ingles

- Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:

**COLECTIVO DESTINATARIO:** Personal Trabajador y Autonomo Sector Comercio. Desemplead@s.

Nº DE ALUMN@S: 17

**DURACIÓN: 90 HORAS** modalidad mixta:**30 Horas** presenciales **60 a distancia** (Desde el 22/02/12 hasta el 26/03/12).

**HORARIO PREVISTO:** DE **15.30 A 17.30h** PARTE PRESENCIAL (LUNES A VIERNES).

**ENTREGA DE SOLICITUDES:** CENTRO DE INFORMACIÓN A LA MUJER.  
Avda. España, 88  
De 9:00 a 14:30 horas.  
Telf. : 952 80 47 04.

**PLAZO DE ENTREGA:** DESDE EL 18 DE ENERO HASTA EL 8 DE FEBRERO 2012.

### DOCUMENTACIÓN:

- Solicitud del curso rellena.
- Fotocopia del dni/nif/nie
- Encabezamiento de la última nómina. (Trabajadores sector comercio)
- Fotocopia del último recibo de autonomo(solo autonomos sector comercio)
- Tarjeta de demanda de empleo en vigor (personal desempleado)
- Fotocopia tarjeta de la seguridad social

**CARÁCTER DEL CURSO: GRATUITO.**

**LISTA DE ADMITIDOS:** Se comunicará por teléfono su selección a las solicitantes admitidas.

