

CÓDIGO 17B06C01	AUTORA Marta Alonso Jerez	DURACIÓN ESTIMADA 60 h	NIVEL DE FORMACIÓN Medio
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

Dirigido a

Profesionales del área de ventas, gestión de la información y comunicación.

Descripción

Con este contenido de curso profesional, el alumnado aprenderá a 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.

COMPETENCIAS

1. Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.
2. Fomento de la creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.
3. Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.
4. Concienciación de la necesidad de contar con competencia lingüística en inglés para identificar objetivos internacionales y realizar transacciones comerciales en la empresa actual.
5. Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.
6. 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.
7. Desarrollo de una actitud positiva hacia la internacionalización y la gestión de sus procedimientos, entendiendo sus riesgos y la operativa.



8. 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.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Atender al cliente inglés.
2. Expresar interés, sorpresa, negación, confirmación, e indignación.
3. Expresar opiniones, de forma oral y escrita.
4. Utilizar correctamente frases de cortesía, de acuerdo, y desacuerdo.
5. Realizar y aceptar sugerencias. Propuesta y aceptación de consejos.
6. Mantener una conversación de forma fluida y correcta.
7. Tomar y anotar de recados telefónicos.
8. Grabar un mensaje en el buzón de voz/contestador.
9. Interpretación de mensajes en inglés dejados en el buzón de voz/contestador.
10. Resolver una reclamación de un/a cliente utilizando las estructuras adecuadas para informarse, interpretando la información recibida y dando respuesta a la reclamación.
11. Presentar productos y servicios en inglés.
12. Interpretar pedidos de compra y facturas en inglés.
13. Traducir emails, cartas y/o faxes en inglés
14. Redactar cartas y/o correos en inglés a partir de distintos mensajes comerciales elaborados en español.
15. Tomar notas en inglés, confeccionar del acta y orden del día en una reunión de trabajo.
16. Traducir al inglés catálogos de productos o de partes del mismo.
17. Incorporar datos a bases de datos en inglés.

CONTENIDOS

Unit 1. Inglés Gestión comercial (Transport issues)

1. Do you remember these words?
2. Reading
3. Vocabulary (Transport issues)
4. Grammar (Present simple. Past simple. Future simple. Present Perfect Simple. For and since)
5. Listening

- 5.1 Listening 1
- 5.2 Listening 2
- 6. Writing (Offer Letters)
- 7. Speaking
- 7.1 Pronunciation (Used to + Infinitive)
- 7.2 Situation (Agreement and disagreement)
- 8. Key ideas
- 9. Links of interest

UNIDAD 2. Inglés Gestión comercial (What is a product like?)

- 1. Do you remember these words?
- 2. Reading
- 3. Vocabulary
- 4. Grammar (Degree adverbs. Frequency Adverbs. "As well as" Conjunction)
- 5. Listening
- 5.1 Listening 1
- 5.2 Listening 2
- 6. Writing (Write down a telephone message)
- 7. Speaking
- 7.1 Pronunciation (Telephone phrases and vocabulary)
- 7.2 Situation
- 8. Key ideas
- 9. Links of interest

UNIDAD 3. Inglés Gestión comercial (Company and product)

- 1. Do you remember these words?
- 2. Reading
- 3. Vocabulary
- 4. Grammar (Adjectives, pronouns and adverbs. Comparatives and superlatives. Infinitive and gerund (verb patterns).
- 5. Listening
- 5.1 Listening 1
- 5.2 Listening 2
- 6. Writing (Catalogues. Brochures)
- 7. Speaking
- 7.1 Pronunciation
- 7.2 Situation
- 8. Key ideas
- 9. Links of interest



UNIDAD 4. Inglés Gestión comercial (Marketing)

1. Do you remember these words?
2. Reading
3. Vocabulary
4. Grammar (Relative clauses. Relative pronouns)
5. Listening
 - 5.1 Listening 1
 - 5.2 Listening 2
6. Writing (Writing Meeting Minutes)
7. Speaking
 - 7.1 Pronunciation (What about David Oglivy?)
 - 7.2 Situation
8. Key ideas
9. Links of interest

UNIDAD 5. Inglés Gestión comercial (Sales conditions: Installments)

1. Do you remember these words?
2. Reading
3. Vocabulary (Payment terms. Sales Conditions)
4. Grammar (Conditionals clauses)
5. Listening
 - 5.1 Listening 1
 - 5.2 Listening 2
6. Writing (Writing a proposal letter. A Contract)
7. Speaking
 - 7.1 Pronunciation (Why do not we? Roughly speaking)
 - 7.2 Situation (Sales transactions)
8. Key ideas
9. Links of interest

UNIDAD 6. Inglés Gestión comercial (Dealing with problems)

1. Do you remember these words?
2. Reading
3. Vocabulary
4. Grammar (Passive voice)
5. Listening
 - 5.1 Listening 1
 - 5.2 Listening 2



- 6. Writing (Writing down a formal answer to a complaint)
- 7. Speaking
 - 7.1 Pronunciation (Answering in a formal way to a complaint)
 - 7.2 Situation
- 8. Key ideas
- 9. Links of interest

UNIDAD 7. Inglés Gestión comercial (International Trade)

- 1. Do you remember these words?
- 2. Reading
- 3. Vocabulary (Import and export terms)
- 4. Grammar (Reported Speech. Say and Tell. Other Changes: Adverbs of time)
- 5. Listening
 - 5.1 Listening 1
 - 5.2 Listening 2
- 6. Writing (Writing a report)
- 7. Speaking
 - 7.1 Pronunciation
 - 7.2 Situation
- 8. Key ideas
- 9. Links of interest

