

<b>CÓDIGO</b> 17B06C02	<b>AUTORA</b> Marta Alonso Jerez	<b>DURACIÓN ESTIMADA</b> 50 h	<b>NIVEL DE FORMACIÓN</b> 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

#### UNIDAD 8. Inglés Gestión comercial (Money)

1. Do you remember these words?
2. Reading
3. Vocabulary
4. Grammar ("To Have")
5. Listening
- 5.1 Listening 1

- 5.2 Listening 2
- 6. Writing (Invoices)
- 7. Speaking
  - 7.1 Pronunciation
  - 7.2 Situation
- 8. Key ideas
- 9. Links of interest

#### UNIDAD 9. Inglés Gestión comercial (Regulations)

- 1. Do you remember these words?
- 2. Reading
- 3. Vocabulary (European union protocols and regulations)
- 4. Grammar (Dependent clauses: conjunctions. What are subordinating conjunctions?)
- 5. Listening
  - 5.1 Listening 1
  - 5.2 Listening 2
- 6. Writing (Giving further information about sales contract)
- 7. Speaking
  - 7.1 Pronunciation
  - 7.2 Situation
- 8. Key ideas
- 9. Links of interest

#### UNIDAD 10. Inglés Gestión comercial (Figures)

- 1. Do you remember these words?
- 2. Reading
- 3. Vocabulary
- 4. Grammar (Be vs Do. What are “auxiliary verbs” in English? Which are the auxiliary verbs in English?)
- 5. Listening
  - 5.1 Listening 1
  - 5.2 Listening 2
- 6. Writing (Email translations. Different solutions to email translations)
- 7. Speaking
  - 7.1 Pronunciation (Checking and clarifying on the phone)
  - 7.2 Situation
- 8. Key ideas
- 9. Links of interest



**UNIDAD 11. Inglés Gestión comercial (Foreing Customers)**

1. Do you remember these words?
2. Reading
3. Vocabulary (Negotiation: Useful expressions)
4. Grammar (Negative and positive questions. Using the capital letters)
5. Listening
  - 5.1 Listening 1
  - 5.2 Listening 2
6. Writing (Writing a cover letter for clients)
7. Speaking
  - 7.1 Pronunciation (What about something?)
  - 7.2 Situation (Negotiation)
8. Key ideas
9. Links of interest

**UNIDAD 12. Inglés Gestión comercial (Rules, rules and rules)**

1. Do you remember these words?
2. Reading
3. Vocabulary
4. Grammar (Prepositions in English grammar)
5. Listening
  - 5.1 Listening 1
  - 5.2 Listening 2
6. Writing (Proforma invoice)
7. Speaking
  - 7.1 Pronunciation (Starting and keeping a telephone conversation)
  - 7.2 Situation
8. Key ideas
9. Links of interest

**UNIDAD 13. Inglés Gestión comercial (Customers)**

1. Do you remember these words?
2. Reading
3. Vocabulary
4. Grammar
5. Listening
  - 5.1 Listening 1
  - 5.2 Listening 2
6. Writing



- 7. Speaking
  - 7.1 Pronunciation
  - 7.2 Situation
- 8. Key ideas
- 9. Links of interest

