



Ahora estudiarás el Módulo Formativo:

MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales

DURACIÓN: 90 horas

NIVEL DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: 2

DURACIÓN DE LA PRUEBA DE EVALUACIÓN EN EL CENTRO DE FORMACIÓN: 3 horas

En este Módulo Formativo **aprenderás** a:

OBJETIVO GENERAL DEL MÓDULO FORMATIVO:

Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.



Interpretar la información recibida de forma oral, en distintas situaciones de relación con un cliente/consumidor. (C1)

- Diferenciar la dicción fonética de los distintos términos comerciales básicos habituales en las actividades comerciales. (CE1.1)
- A partir de la audición de grabaciones orales de anuncios de productos/servicios para el consumo/venta identificar al menos: (CE1.2)
 - Las características de productos: cantidades y cualidades
 - El precio
 - Los descuentos, recargos y
 - Las formas/modos de pago, entre otros.
- A partir de la simulación de distintas situaciones habituales en el comercio, como por ejemplo una venta y una reclamación de productos: (CE1.3)
 - Interpretar las necesidades del cliente/consumidor en cuanto a características, cantidad y calidad de los productos.



- Identificar los datos personales necesarios del cliente/reclamante para satisfacer la operación con eficacia.



Interpretar información relevante contenida en textos escritos y documentos comerciales básicos (C2)

- Identificar el vocabulario habitual de las actividades de consumo y comercio de productos, precios, recargos, descuentos y formas/modos de pago, derechos del consumidor, garantías y devoluciones entre otros. (CE2.1)
- Diferenciar las características de la terminología técnica habitual en: (CE2.2)
 - Etiquetas.
 - Manuales o instrucciones de uso de productos.
 - Garantías.
 - Argumentarios de venta.
 - Faxes y cartas comerciales.
 - Facturas.
 - Hojas de reclamación.
 - Recibos, entre otros.
- A partir de la lectura de normativa básica europea en materia de comercio interior y consumo formulada en inglés resumir las líneas generales del texto con exactitud. (CE2.3)
- A partir de la hoja de reclamación de un cliente suficientemente caracterizada, identificar el objeto de la reclamación e información relevante de la misma: (CE2.4)
 - Datos personales del reclamante
 - Demanda del cliente.



Comunicarte en situaciones de relación con un cliente para satisfacer sus necesidades. (C3)

- Identificar las estructuras, fórmulas y pautas de educación y cortesía necesarias para la comunicación oral efectiva según las distintas actividades comerciales: preventa, venta, reclamación y postventa. (CE3.1)
- En situaciones simuladas de actividades comerciales emitir mensajes orales con claridad y corrección fonética diferenciando distintos tonos, según distintos contextos socioprofesionales comerciales mostrando interés, preocupación, pregunta y alegría entre otros. CE3.2
- A partir de las características de un producto/servicio exponer de forma oral durante al menos 5 minutos la descripción del producto con exactitud y detalle suficiente. (CE3.3)



- A partir de la simulación de la grabación de un pedido o venta telefónica de productos/servicios con un argumentario definido con claridad, emitir con claridad las cuestiones planteadas en el pedido/argumentario. (CE3.4)



Redactar y cumplimentar documentación comercial básica utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas. (C4)

- Identificar las características de los diferentes lenguajes y léxico técnico habitual en los documentos comerciales básicos: cartas, facturas, órdenes de pedido, recibos y hojas de reclamación entre otros. (CE4.1)
- Identificar las expresiones, estructura y formas de presentación utilizadas habitualmente en la correspondencia comercial y hojas de reclamación de clientes/consumidores/usuarios. (CE4.2)
- Diferenciar las estructuras más formales e informales utilizadas habitualmente en la correspondencia comercial. (CE4.3)
- A partir de distintos supuestos de actividades comerciales con un cliente/ consumidor, redactar una carta comercial de acuerdo a los usos habituales en las empresas considerando al menos: datos del remitente, objeto de la carta, solicitud/ respuesta de información de productos sobre cantidades y calidades del producto, precios, descuentos por pronto pago entre otros. (CE4.4)
- Cumplimentar la documentación comercial básica en inglés: (CE4.5)
 - Una orden de pedido con especificación de cantidades y características.
 - Una factura
 - Un cheque.
- A partir de la simulación de una reclamación suficientemente caracterizada de un cliente/consumidor redactar, con sencillez y exactitud utilizando un lenguaje, ágil y abreviado, los documentos de comunicación: faxes, correos electrónicos y/o mensajes, internos y externos, al cliente y responsables de la reclamación respectivamente para resolver dicha reclamación (CE4.6)



Interactuar oralmente con fluidez y espontaneidad, en situaciones de relación de comunicación interpersonal con un cliente/consumidor. (C5)

- Describir las estructuras, fórmulas y pautas de educación y cortesía necesarias para la comunicación oral efectiva con un cliente/consumidor según distintas características



- socioculturales de clientes de distinta nacionalidad: hindú, chino, árabe, latino, europeo y norteamericano entre otros. (CE5.1)
- Diferenciar las costumbres y usos socioprofesionales habituales en las relaciones con clientes de distintas nacionalidades diferenciando al menos la cultura oriental, occidental y árabe. (CE5.2)
 - Describir las variables socioculturales que difieren entre distintos clientes de distinta nacionalidad (CE5.3):
 - Costumbres horarias
 - Hábitos profesionales
 - Normas de protocolo del país
 - Estructura jerárquica y relaciones socioprofesionales con los clientes.
 - Explicar los problemas más habituales que se pueden dar en las actividades comerciales si no se adapta el mensaje oral al contexto sociocultural del cliente/consumidor (CE5.4)
 - A partir de la simulación de una situación–tipo de actividades de comercio con un cliente suficientemente caracterizada: (CE5.5)
 - Identificarse e identificar al interlocutor observando las normas de protocolo y cortesía adecuados al cliente.
 - Solicitar del interlocutor aclaraciones e información adicional utilizando las expresiones y pautas de cortesía y protocolo habituales.
 - Exponer oralmente con claridad las características técnicas y condiciones de los productos/servicios ofertados utilizando las expresiones orales más habituales.
 - Despedirse utilizando pautas de cortesía y protocolo habituales en la venta.
 - A partir de la simulación de una reclamación de productos/servicios, presencial o a través de teléfono: (CE5.6)
 - Obtener los datos relevantes del interlocutor.
 - Rebatir las objeciones y reclamaciones del cliente con claridad utilizando las normas de cortesía y protocolo para justificar las ausencias, errores o faltas del producto/servicios.
 - Utilizar correctamente frases de cortesía, acuerdo y desacuerdo.
 - Adoptar las fórmulas de cortesía y usos habituales para resolver la reclamación con eficacia.



Los **contenidos** que deberás estudiar son:



UD 1. Atención al cliente/consumidor en inglés

- Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor:
 - o saludos,
 - o presentaciones y
 - o fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores:
 - o Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.



UD 2. Aplicación de técnicas de venta en inglés

- Presentación de productos/servicios:
 - o características de productos/servicios,
 - o medidas,
 - o cantidades,
 - o servicios añadidos,
 - o condiciones de pago y
 - o servicios postventa, entre otros.
- Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores.
- Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta:
 - o instrucciones de uso,



- precio,
- descuentos y
- recargos entre otros.
- Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor.
- Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica:
 - Fórmulas habituales en el argumentario de venta.
- Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.



UD 3. 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 entre otros.
- 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.
 - Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.



- Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés.
- Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.
- Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.
- Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes:
 - o Internet,
 - o fax,
 - o correo electrónico,
 - o carta u otros análogos.

Este módulo formativo se encuentra presente en el itinerario formativo de los siguientes certificados de profesionalidad:

- **COMV0108: ACTIVIDADES DE VENTA**
- **COMT0411: GESTIÓN COMERCIAL DE VENTAS**
- **COMT0110: ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO**
- **COMM0112: GESTIÓN DE MARKETING Y COMUNICACIÓN**
- **COMT0111: GESTIÓN COMERCIAL INMOBILIARIA**