

MF1002_2. Inglés profesional para actividades de venta

Duración: 90 horas de las cuales:	81 horas eLearning
	6 horas tutoría presenciales
	3 horas evaluación presenciales

Los Certificados de Profesionalidad son titulaciones oficiales reguladas por el SEPE (Servicio de Empleo Público Estatal) que acreditan tener competencias profesionales para el desarrollo de una actividad laboral.

Titulación

Al finalizar la formación y acreditar las competencias, el alumno podrá acceder a obtener el la acreditación parcial del módulo formativo MF1002_2, Inglés profesional para actividades de venta, emitido por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Este módulo profesional es uno de los cinco módulos profesionales del Certificado de Profesionalidad de Actividades de Venta.

Destinatarios

Demandantes de empleo, o bien personas que deseen insertarse en el sector de ventas o deban realizar parte de actividad comercial en sus ocupaciones.

Las ocupaciones profesionales que acredita este Certificado de Profesionalidad son:

- Cajero/a de comercio.
- Dependiente de comercio.
- Vendedor/a.
- Promotor/a comercial.
- Operador de contac-center.
- Teleoperadoras (call-center).
- Televendedor/a.
- Operador/a de venta en comercio electrónico.
- Técnico de información y atención al cliente.



FORMACIÓN

Requisitos de acceso

Para realizar esta formación, el alumno debe estar en posesión de alguno de los siguientes requisitos:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o superior.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 o módulos formativos de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la familia de comercio y marketing.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio para el nivel 2, 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 realizada la prueba de competencias clave necesaria.

Competencias

La realización de este Certificado de Profesionalidad te asegura la adquisición de la siguiente unidad de competencia profesional:

- **UC1002_2 Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales**

Objetivos

- Aprender a comunicar e interpretar en lengua inglesa saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía básicas y frases que capaciten al alumno a adquirir una comunicación en el proceso de venta con un cliente.
- Interpretar de forma eficaz los mensajes orales u escritos inherentes en el proceso de venta.
- Saber realizar la presentación de un producto en inglés, desde las características del mismo hasta sus instrucciones de uso o el proceso de venta.
- Aprender a realizar facturas, pedidos, recibos y documentación propia del proceso de venta en inglés, así como redactar correspondencia comercial en inglés por vía postal o bien utilizando el correo electrónico.

Programa

MF1002_2. INGLÉS PROFESIONAL ACTIVIDADES DE VENTA

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.
- Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS

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

3. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS

- Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica.
- Complimentación de documentación comercial básica en inglés.
- Redacción de correspondencia comercial.
- 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.



FORMACIÓN

Inscripción Bolsa de Empleo

Al finalizar el curso, se inscribirá al alumno en un programa de duración de un año sobre búsqueda activa de empleo, con los siguientes servicios:

- Servicio de Orientación Laboral en que el alumno tendrá acceso a herramientas para optimizar los recursos de búsqueda de empleo.
- Asistencia y seguimiento de proceso de inserción laboral.
- Inserción de su CV en las empresas de nuestra bolsa de empleo.
- Información sobre vacantes de empleo.

Metodología

Combina metodología de formación para el desarrollo de (conocimientos, habilidades y actitudes), utilizando múltiples recursos para su adquisición:

- Contenidos multimedia.
- Casos y videos prácticos.
- Foros de debate.
- Videoconferencias de los docentes en directo.
- Tutorías online.
- Curso tutorizado por personal acreditado por el SEPE.

Contacto

Telf.: 91 270 21 79

mail: info.certificados@bvbs.es