



## **PROGRAMA FORMATIVO**

# **Inglés: Gestión Comercial**

## DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

### Denominación del módulo:

INGLÉS: GESTIÓN COMERCIAL

### Objetivo del módulo:

Desarrollar en lengua inglesa los procesos de comunicación oral y escrita generados por la actividad comercial de la empresa.

### Duración del módulo:

200 horas

### Contenidos formativos del módulo:

#### A) Prácticas

- Dada una situación supuesta de comunicación personal con un cliente, identificar y practicar estructuras para expresar interés, sorpresa, negación, confirmación e indignación.
- Dada una situación supuesta de comunicación personal con un cliente, identificar y practicar con las estructuras para expresar opiniones, de forma oral y escrita.
- En distintas situaciones de relación con clientes:
  - Utilizar correctamente frases de cortesía, de acuerdo y desacuerdo.
- En conversaciones telefónicas simuladas con un cliente extranjero:
  - Realizar y aceptar sugerencias.
  - Proponer y aceptar consejos.
- A partir de conversaciones telefónicas simuladas en inglés:
  - Verificar la exactitud del número marcado.
  - Identificarse e identificar al interlocutor observando las normas de protocolo.
  - Adaptar una actitud y conversación a la situación e interlocutor.
  - Transmitir información.
  - Despedirse.
- En una conversación telefónica:
  - Tomar y anotar recados telefónicos.
  - Mantener la conversación de forma fluida y correcta.
- Dado un supuesto de conversación telefónica en inglés:
  - Dejar un mensaje en el contestador.
  - Explotar mensajes en inglés dejados en el contestador.
- En una supuesta conversación con un cliente para resolver una reclamación de un caso convenientemente caracterizado:
  - Utilizar las estructuras adecuadas para informarse.
  - Interpretar la información recibida.
  - Dar respuesta a la reclamación.

- Dado un pedido de compra y una factura en inglés, interpretarlos.
- Dadas distintas cartas y/o fax en inglés:
  - Traducirlos
  - Sintetizarlos
- A partir de distintos mensajes comerciales elaborados en español, conteniendo las especificaciones adecuadas:
  - Redactar las correspondientes cartas en inglés.
  - Redactar los correspondientes faxes en inglés.
- En distintos supuestos convenientemente caracterizados:
  - Redactar una carta solicitando y/o concertando una reunión con un cliente.
- En una simulada reunión de trabajo con clientes extranjeros:
  - Tomar notas en inglés.
  - Confeccionar el acta y orden del día.
- Dado un catálogo de productos – o parte del mismo -, con sus referencias técnicas, traducirlo al idioma inglés.
- Dado un supuesto de nuevos clientes extranjeros a incorporar a la base de datos:
  - Solicitar a los clientes los datos e informaciones administrativas y comerciales necesarias.
  - Verificar la exactitud de los datos recibidos.
- A partir de los datos y condiciones de una operación de compra-venta:
  - Elaborar la factura proforma en inglés.
  - Contactar con el cliente para informarle de las condiciones de la operación.
- En una supuesta conversación telefónica con un cliente extranjero:
  - Resolver las dudas de la operación de venta.
  - Precisar y rebatir las explicaciones dadas por el cliente.

B) Contenidos teóricos:

- Gramática
  - Verbo
    - Consolidación del presente, simple y continuo.
    - Del pretérito imperfecto, simple y continuo.
    - Del futuro.
    - Pretérito perfecto.
    - For and Since.
    - Pretérito pluscuamperfecto.
    - Condicional.
    - Subjuntivo.
  - Consolidación de adjetivos y pronombres.
  - Consolidación de verbos auxiliares.
  - Consolidación de adverbios de frecuencia.
  - Comparativos y superlativos.
  - Oraciones de infinitivo.
  - Preposiciones.
  - Adverbios: as well as; seldom; barely; a little; rather; quite; fairly;... + base form, o + adjetivo.
  - Phrasal verbs and prepositional verbs.

- Infinitivo y Gerundio. Oraciones de infinitivo y gerundio contrastadas.
- Conjunciones. Oraciones subordinadas.
- La voz pasiva.
- Oraciones de relativo.
- Oraciones condicionales.
- El estilo indirecto. Diferencias entre say y tell.
- Reglas de puntuación y uso de mayúsculas.
- Positive and negative questions with positive and negative statements.
- Expresiones con verbos causativos: to have (get) something done.
- Estructuras lingüísticas.
  - What about someone?
  - I'd like...
  - Could you ... please.
  - Do you mind if?
  - What about something?
  - How important it is?
  - How long does it take?
  - How do I get?
  - 2ª persona de imperativo + and + infinitivo sin to.
  - I've just.
  - The same as.
  - Different from
  - Used to + base form
  - Either ... or
  - Neither ... nor
  - I should think
  - I guess
  - Why don't we?
  - Why not?
  - Roughly speaking...
- Fonética.
  - Énfasis en la comprensión oral.
  - Pronunciación clara y correcta.
- Expresiones y Léxico Comercial y Empresarial.
  - Ofertas y pedidos, entregas de mercancías.
  - Facturación.
  - Contabilidad, pagos, descuentos, bancos.
  - Impuestos, fiscalidad.
  - Reclamaciones.
  - Condiciones de venta, plazos.
  - Exportación / importación.
  - Transporte, embalaje, seguros, almacenaje.
  - Calidad, cantidad de producto.
  - Términos técnicos de producto.
  - Garantía.
  - Normas nacionales / internacionales / UE.
  - Publicidad.
  - Garantía.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad.

- Sentido de la practicidad y simplicidad en la expresión para reducir a frases sencillas, mensajes complejos.
- Imaginación y creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.
- Iniciativa y disposición activa a la utilización de una lengua extranjera.
- Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.
- Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.
- Tendencia a contrastar el funcionamiento de las distintas lenguas habladas / estudiadas como medio para un aprendizaje eficaz.