

Modulo Profesional

INGLES PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

90 horas

COMPETENCIA GENERAL

Ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.

ÁMBITO PROFESIONAL

Se ejerce la actividad profesional en cualquier sector productivo:
En establecimientos comerciales pequeños, medianos o grandes
En la comercialización de productos y servicios por cuenta propia y ajena fuera del establecimiento comercial.
En PYMES y empresas industriales en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario de: Empresas grandes y medianas industriales y comerciales.

DIRIGIDO A

Vendedores Orientador/a comercial
Promotores.
Teleoperadores (Call – Center)
Cajeros
Dependientes de Comercio.
Operadores de venta en comercio electrónico.
Técnico de información y atención al cliente

REALIZACIONES PROFESIONALES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN

RP1: Interpretar la información oral en inglés para atender y satisfacer las necesidades/reclamaciones del cliente/consumidor.

RP 2: Interpretar información escrita, breve y estructurada, de documentos comerciales básicos, utilizando en caso necesario, el diccionario o herramientas de traducción.

RP 3: Expresarse oralmente con naturalidad favoreciendo las relaciones con el cliente en situaciones de comunicación presencial o a distancia.

RP 4: Redactar mensajes escritos sencillos y documentos básicos propios de las actividades comerciales utilizando las herramientas de traducción que procedan.

RP 5: Comunicarse oralmente, con fluidez y espontaneidad, en situaciones de comunicación interpersonal con un cliente/consumidor.

PRODUCTOS Y RESULTADOS

Comunicaciones en inglés con clientes. Venta de productos/servicios. Documentación comercial básica en inglés. Complimentación de hojas de reclamación en inglés. Resolución de quejas con consumidores angloparlantes. Adecuación sociolingüística de conversaciones en inglés con clientes o consumidores.

SE APRENDE A

C1: Interpretar la información de un discurso oral, en lengua estándar, tanto en vivo como retransmitido, en distintas situaciones-tipo de relación con un cliente/consumidor.

C2: Interpretar de forma eficaz información relevante contenida en textos escritos y documentos comerciales básicos utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas.

C3: Producir mensajes orales en situaciones de relación con un cliente para satisfacer sus necesidades.

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

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

CONTENIDOS

1. Atención al cliente/consumidor

Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor: saludos, presentaciones y 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: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes. 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: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y 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: 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.

3. Comunicación comercial escrita en inglés

Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica: pedidos, facturas, recibos y hojas de reclamación. Cumplimentación 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: Internet, fax, correo electrónico, carta u otros análogos.

CARACTERÍSTICAS GENERALES

- Reconocido y Homologado por el Servicio Público de Empleo.
- Son 90 horas
- 3,5 horas miércoles 16:00 hrs a 19:30 hrs
3,5 horas jueves 16:00 hrs a 19:30 hrs
- Inicio junio 2013 fin Octubre 2013 (agosto no hay curso)
- Título oficial y con validez en todo el territorio Nacional para aquellas personas que aprueben el módulo formativo

FICHA TÉCNICA DEL MODULO FORMATIVO

Nombre del Módulo Formativo : INGLES PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

(Vinculado MF1002_2 del CP: COMV0108)

Objetivo

Ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.

Módulos:

- Módulo 1.- Atención al cliente y al consumidor
- Módulo 2.- Aplicación de técnicas de ventas en Inglés
- Módulo 3.- Comunicación comercial escrita en Inglés

GENERALIDADES

- 1.- Los colectivos prioritarios del Módulo Formativo Son los siguientes: *Toda persona que tenga contrato con la empresa de Servicios de Seguridad y cotice por Formación Profesional y con estudios finalizados y certificado en ESO o Bachillerato.*
- 2.- Coste: Dedución Mensual total según el pago a la Seguridad Social por el trabajador participante.
- 2.- Nro. de participantes máximo: 15. *(1, 2 o 3 personas máximo por empresa según tamaño)*
- 3.- La modalidad de la impartición del Curso es: **PRESENCIAL**. Son 90 hrs. Ver cuadro Anexo.
- 4.- **Título Oficial** reconocido para las personas que aprueben el curso.
- 5.- **Qualitaire Consulting** aporta los medios pedagógicos necesarios para la impartición y desarrollo del curso, así cada persona participante tiene los medios didácticos de acuerdo a la normativa vigente para este tipo de cursos.

MAS INFORMACIÓN

Telf. 670 86 3766

eMail: aforcade.empresa@gmail.com

Mes	Días Miércoles y Jueves						Hora Inicio	Hora Fin
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado		
Junio	/	/	19-26	20-21	/	/	16:00	19:30
Julio			3-10-17-24-31	4-11-18-25				
Agosto				1				
Septiembre			4-11-18-25	5-12-19-26				
Octubre			2	3				

ANEXO DE ADHESIÓN al convenio agrupación de Empresas

DATOS DE LA EMPRESA PARTICIPANTE

(uso interno) Nro. de Orden

Razón Social Empresa:		
CIF/NIF:	CCC	SEG SOCIAL:
Población:	Código Postal:	Provincia:
Teléfono1:	Teléfono 2:	Fax: Mail:
Convenio Colectivo sectorial de referencia:		
Actividad Principal que desarrolla:		

PLANTILLA MEDIA de la empresa durante el año 201

EMPRESA CONSIDERADA PYME	SI	NO		
INDICAR Nº DE TRABAJADORES PRIORITARIOS*	A=	B=	C=	
<small>Son trabajadores prioritarios: A) Mujeres B) Mayores de 45 años C) Trabajadores con baja cualificación (categoría profesional 6,7,9,10)</small>				

¿EXISTE REPRESENTANTE LEGAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA?

002

SI	NO
En caso afirmativo, la empresa queda obligada a informar a la RLT de la realización de la Formación en los términos previstos en el artículo 15 del RD 395/2007 y artículo 16 de la Orden TAS 2307/2007.	

REPRESENTANTE LEGAL

El abajo firmante D/Dña: _____
con NIF _____ en su condición de Representante Legal de la Empresa arriba señalada

DECLARA

1º. Que conoce el Convenio de Agrupación de Empresas*, de fecha Marzo de 2013, suscrito entre la Entidad Organizadora **La Asociación De Profesionales Del Empleo Formación y Capacitación Para El Desarrollo AFORCADE** y las empresas iniciales **Franjus Security SA** y **Multiservicios Imperial SL** con el fin de gestionar de forma agrupada su formación continua, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Real Decreto 395/2007 de 23 de marzo.

2º. A los efectos de lo dispuesto en el artículo 5 de la Orden TAS 2307/2007, de 27 de Julio **constituyen obligaciones de las empresas beneficiarias las siguientes:**

- A. Identificar en cuenta separada o epígrafe específico de su contabilidad, bajo la denominación de "formación profesional para el empleo", todos los gastos de las acciones formativas y permisos individuales de formación.
- B. Someterse a las actuaciones de comprobación, seguimiento y control de las administraciones competentes.
- C. Custodiar la documentación del control de asistencia diario, modelo que se pone a su disposición a través del sistema telemático.

D. Garantizar la gratuidad de las acciones.

E. Hallarse la empresa al corriente de pago frente Agencia Tributaria y Seguridad Social.

F. Las empresas serán directamente responsables de los incumplimientos anteriores, aun cuando contraten la impartición o la gestión de la formación.

3º. Según lo establecido en el artículo 17 de la Orden TAS 2307/2007, de 27 de julio, las obligaciones de la Entidad Organizadora son las siguientes:

1. Desarrollar las funciones que a continuación se relacionan:

- a. Tramitar las comunicaciones de inicio y finalización de la formación de las empresas que conforman la agrupación a través de los procesos telemáticos implantados por el Servicio Público de Empleo Estatal.
- b. Colaborar con las Administraciones y órganos de control competentes en las acciones de evaluación y actuaciones de Seguimiento y Control que directamente o con el apoyo técnico de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo se desarrollen.

2. Todas aquellas obligaciones establecidas en el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, y en la Orden Ministerial de desarrollo, relacionadas con las Acciones formativas de las empresas para las que organiza y gestiona la formación de sus trabajadores, así como la custodia de cuanta documentación relacionada con la organización, gestión, e impartición de la formación pueda ser requerida por las Administraciones u órganos de control competentes y por la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo.

3. Otras obligaciones que, en su caso, las partes acuerden relacionadas con la planificación de las Acciones formativas a realizar, selección de centros de impartición, Permisos Individuales de Formación, programación del calendario de impartición y cualquier otra que contribuya a facilitar el desarrollo de la formación.

4. Custodiar el Convenio de Agrupación de Empresas, manteniéndolo a disposición de los órganos de control competente, indicados en la normativa vigente.

5. Informar a la Administración correspondiente las irregularidades presentadas por la empresa bonificada en la aplicación de las respectivas deducciones en el pago de los seguros sociales correspondientes.

En Marbella a de Mayo de 2013

Firma y Sello (por la entidad organizadora)
Fdo.: FRANCO NALLY GONZÁLEZ

Firma y Sello (por la empresa participante)
Fdo.:

MATRÍCULA para la Acción Formativa Permiso Individual de Formación DATOS DE LA EMPRESA

004

Razón Social Empresa:
CIF/NIF:

Teléfono:

DATOS DEL CURSO

Nombre: **INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES**

Modalidad: **Presencial** Nº total de horas **90**

Publicacion fecha BOE/Nro 233 de 15/sept/2008 RD: 109/2008 Nro PIF: _____

Inicio: **__/junio/2013** Fecha Fin: **__/octubre/2013** De **16:00 hrs. a 19:30 hrs (Mierc y Jueves)**

DATOS DE LA PERSONA QUE REALIZA LA ACCIÓN FORMATIVA

NOMBRE Y APELLIDOS:

DNI: _____ Nº Seg. Social _____

Fecha de Nacimiento: __/__/____
mm/dd/aaaa

Teléfono: _____

Mail: _____

Discapacidad:

Sexo: M F Categ.: **Directivo** **Mando Intermedio** **Técnico** **T. Cualif.** **T.No Cualif.**

Nivel Estudios: _____

Grupo Cotización: _____

Horas Anuales Contrato: _____

Salario Bruto Anual: _____

Observaciones: **(aportar fotocopias: DNI/Seg. Social/Contrato/Nomina anterior mes inicio)**

El abajo firmante con DNI _____ en su condición de **Representante Legal de la Empresa** arriba Señalada **DECLARA:**

Que todos los datos anteriores son ciertos y solicita que se realice la formación descrita, bonificándose mensualmente con cargo a la cotización a la Seguridad Social de la empresa referenciada. Según el siguiente Cuadro.

Mes	Deducción horas laborales	Importe a deducir en el pago a la Seguridad Social
Junio	14	
Julio	31,5	
Agosto	3,5	
Septiembre	28	
Octubre	13	

A que se domicilie, el coste de la formación en la siguiente cuenta bancaria una vez que se reciba en la Empresa la factura para deducir el pago a la Seguridad Social por la acción formativa señalada que se reciba en la Empresa; indicando la acción formativa y la persona(s) beneficiaria (s)

EMPRESA	NOMBRE CAJA/ BANCO	NRO ENTIDAD	OFICINA	DC	NRO CUENTA
AFORCADE	CATALUNYA CAIXA	2013	0722	06	0200517801

En Marbella a ___ de Mayo de 2013

Conforme Alumno

Conforme Empresa

Conforme AFORCADE

Firma y sello empresa

Firma y sello AFORCADE