

IDIOMAS - INGLÉS DE NEGOCIOS

Duración: 30 horas

Metodología: Online

Financiación: Bonificable

INGLÉS: SERVICIO AL CLIENTE

Descripción

Este curso de Inglés: Servicio al Cliente se centra en el uso del inglés en la atención al cliente dentro del entorno empresarial, tanto en comunicación oral como escrita. Se trabajan los registros adecuados, el vocabulario profesional y las expresiones habituales para gestionar consultas, pedidos, quejas y comunicaciones telefónicas de forma eficaz.

Objetivos

- » Presentar a los/as estudiantes el idioma, el registro y las expresiones adecuadas para su uso en el mundo empresarial, tanto en interacciones habladas como escritas.

Programa

1. EL LENGUAJE DE LOS NEGOCIOS

- 1.1. Utilizando diferentes registros en las relaciones comerciales: Empresa - Empresa; Empresa - Cliente; Empresa - Proveedor
- 1.2. Utilizando el registro correspondiente en las diferentes áreas de negocio: Formar Empresas; Fusiones; Sindicatos comerciales temporales; Acordar entregas; Métodos de pago; Establecer fechas límite
- 1.3. Gramática y vocabulario relacionado con situaciones empresariales.
- 1.4. Gramática: cortesía, hacer solicitudes, interrumpir, confirmar
- 1.5. Áreas generales de negocios / Gramática y vocabulario relacionados con situaciones comerciales

2. INTRODUCCIÓN A LA CORRESPONDENCIA COMERCIAL

- 2.1. Correspondencia escrita
- 2.2. Correos electrónicos informales
- 2.3. Cartas y correos electrónicos formales

3. ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

- 3.1. Descripción de la estructura de la empresa / vocabulario y frases específicas
- 3.2. Organigramas. Artículos
- 3.3. Departamentos de la empresa. Presente continuo
- 3.4. Describiendo su puesto y lugar de trabajo. Hay / Hay
- 3.5. Explicando horarios y horarios / Presente continuo para planes futuros

4. CONSULTAS Y PEDIDOS

- 4.1. Administración. Pidiendo información
- 4.2. Hacer un pedido
- 4.3. Comprar y vender desde catálogos / Escribir un cheque
- 4.4. Gestión. Quejas

5. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- 5.1. Administración. Tomando mensajes
- 5.2. Dejar y recibir mensajes de voz / Vocabulario relacionado
- 5.3. Solicitar y proporcionar información

6. FALSOS AMIGOS Y MALENTENDIDOS

7. REVISIÓN

- 7.1. El lenguaje de los negocios
- 7.2. Correspondencia de negocios
- 7.3. Estructura de la empresa
- 7.4. Consultas y pedidos
- 7.5. Comunicación telefónica