

## Inglés: Gestión Comercial 200 horas

### 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 la 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:

8

Redactar las correspondientes cartas en inglés

Redactar los correspondientes fax 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 unos 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 en las bases 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 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 cantidad
- ☐ 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

9

#### -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?
- ☐ 2.a 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 del 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 la lengua extranjera.

-Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.

10

-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