

GUIA DIDACTICA

Nº de acción formativa	Denominación de la acción formativa	
1	INGLÉS	
<input type="checkbox"/> Duración total: 100 Horas	<input type="checkbox"/> Teóricas: 25	<input type="checkbox"/> Prácticas: 55
	<input type="checkbox"/> Presenciales: 14	<input type="checkbox"/> Distancia: 86
<input type="checkbox"/> Modalidad: MIXTA		

1. OBJETIVOS:

- Incrementar la base gramatical de los participantes de manera que puedan ir ampliando sus conocimientos del idioma de forma autónoma
- Realizar traducciones del español al inglés de textos relacionados con la actividad profesional.
- Conocer las distintas fórmulas del trato al cliente.
- Ser capaces de entender diálogos en la lengua extranjera
- Conocer y hablar un vocabulario específico del sector que les permita informar y atender a los clientes extranjeros de forma adecuada
- Poder solucionar distintos problemas o quejas que puedan surgir en la atención al cliente extranjero
- Ser capaces de transmitir la información necesaria para establecer los términos que definen una relación profesional.
- Aumentar la competitividad de la empresa y sus trabajadores
- Aumentar la motivación de los trabajadores.
- Adaptar a los trabajadores y empresa a la evolución del sistema productivo.
- Favorecer el mantenimiento de las competencias profesionales en el puesto de trabajo y/o la promoción de los trabajadores.
- Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias para favorecer el cuidado medioambiental.
- Adquirir conocimientos básicos de informática.

2. CONTENIDOS:

- Cara a cara: habilidades y técnicas para hablar con otras personas en situaciones comerciales y de trabajo
- Cartas, faxes y e-mail: lenguaje comercial
- Conversaciones telefónicas: habilidades y técnicas telefónicas
- Compañías: actividades, servicios, organización y políticas de empresa.
- Comercio internacional. Pedidos y entregas de productos o servicios, contestar y hacer peticiones de información, pedidos.
- Métodos de pago, facturación y trato de problemas de pago.
- Tratamiento de problemas: quejas, disculpas, entregas y problemas postventa.
- Ventas y negociaciones: ventas y compras de productos, negociaciones en persona y por teléfono.

- Sensibilización ambiental
- Alfabetización informática