



# Programa formativo



Dirección General de Formación  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



## ADGX01 | INGLÉS: GESTIÓN COMERCIAL 200 horas

### OBJETIVO GENERAL:

Resolver de forma correcta y fluida las labores de gestión administrativa de las relaciones comerciales/empresariales en lengua inglesa, desarrollando los procesos de comprensión y expresión oral y escrita generados por esa actividad.

### CONTENIDOS:

#### Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

##### • Consolidación de las estructuras gramaticales

- Verbos: consolidación de tiempos, modos, y conjugaciones. for and since.
- Consolidación de verbos auxiliares.
- Consolidación de adjetivos y pronombres.
- 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.



# Programa formativo



Dirección General de Formación  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



## • Desarrollo de 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,...

## • Producción y percepción de la fonética

- Énfasis en la comprensión oral.
- Pronunciación clara y correcta.

## • Expresión y léxico comercial y empresarial

- Ofertas y pedidos, entregas de mercancías.
- Facturación.
- Contabilidad, pagos, descuentos, bancos.
- Impuestos, fiscalidad.
- Reclamaciones



# Programa formativo



Dirección General de Formación  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



- Condiciones de venta, plazos.
- Exportación/importación.
- Transporte, embalaje, seguros, almacenaje.
- Calidad, cantidad de producto.
- Términos técnicos del producto.
- Normas nacionales/internacionales/UE.
- Publicidad.
- Garantía.
- **Atención al cliente en inglés**
  - Identificación y prácticas de estructuras para expresar interés, sorpresa, negación, confirmación, e indignación.
  - Identificación y prácticas con las estructuras para expresar opiniones, de forma oral y escrita.
  - Utilización correcta de frases de cortesía, de acuerdo, y desacuerdo.
  - Realización y aceptación de sugerencias. Propuesta y aceptación de consejos.
  - Verificación de la exactitud del número marcado.
  - Identificación propia y con el interlocutor observando las normas de protocolo.
  - Adaptación de una actitud y conversación a la situación e interlocutor.
  - Mantenimiento de la conversación de forma fluida y correcta.
  - Toma y anotación de recados telefónicos.
  - Transmisión de la información.
  - Grabación de un mensaje en el buzón de voz/contestador.
  - Explotación de mensajes en inglés dejados en el buzón de voz/contestador.
  - Resolución de una reclamación de un/a cliente utilizando las estructuras adecuadas para informarse, interpretando la información recibida y dando respuesta a la reclamación.
  - Despedida.
- **Presentación de productos y servicios en inglés**
  - Interpretación de pedidos de compra y facturas en inglés
  - Traducción de emails, cartas y/o faxes en inglés
  - Redacción de cartas y/o correos en inglés a partir de distintos mensajes comerciales elaborados en español
  - Redacción de email o cartas solicitando y/o concertando reuniones con clientes.



# Programa formativo



Dirección General de Formación  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



- Reuniones de trabajo con clientes extranjeros
- o Toma de notas en inglés.
- o Confección del acta y orden del día.
- Traducción al inglés de catálogos de productos -o de partes del mismo-, con sus referencias técnicas,
- Incorporación en las bases de datos:
  - o Solicitud de los datos e informaciones administrativas y comerciales necesarias. a los nuevos clientes
  - o Verificación de la exactitud de los datos recibidos.
- Operaciones de compra-venta:
  - o Elaboración de la factura proforma en inglés.
  - o Puesta en contacto con clientes para información de condiciones de las operaciones.
- Conversaciones telefónicas con clientes extranjeros:
  - o Resolución de dudas de la operación de venta,
  - o Precisión y rebatimiento de las explicaciones dadas por los clientes.

## **Habilidades de gestión, personales y sociales**

- Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.
- Fomento de la creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.
- Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.
  - Concienciación de la necesidad de contar con competencia lingüística en inglés para identificar objetivos internacionales y realizar transacciones comerciales en la empresa actual.
  - Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.
  - Concienciación de la importancia de comunicarse oralmente con fluidez y espontaneidad con agentes, clientes y / o proveedores internacionales en situaciones de comunicación internacional o distancia, interactuando para favorecer la relación con el cliente y la ejecución de operaciones.
  - Desarrollo de una actitud positiva hacia la internacionalización y la gestión de sus procedimientos, entendiendo sus riesgos y la operativa.
  - Adquisición y desarrollo de las habilidades de inteligencia emocional para gestionar de manera eficiente las reclamaciones e incidencias de los clientes y dar con soluciones que satisfagan al cliente.