

***MF1002\_2: Inglés profesional para actividades comerciales***

Este manual es propiedad de:

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-17446-14-7

DEPÓSITO LEGAL: MA2066-2011

Elaborado por Salvador San Agustín Knowles

No está permitida la reproducción total o parcial del presente manual  
bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización  
previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España – Printed in Spain

# índice

## Inglés profesional para actividades comerciales

### UD1

#### *Atención al cliente/consumidor en inglés*

1.1.	Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.....	19
1.2.	Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor.....	31
1.2.1.	Saludos y presentaciones .....	31
1.2.2.	Fórmulas de cortesía habituales .....	33
1.3.	Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.....	35
1.4.	Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores .....	37
1.4.1.	Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes .....	37
1.5.	Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.....	39
	<i>Lo más importante .....</i>	41
	<i>Autoevaluación UD1.....</i>	43

### UD2

#### *Aplicación de técnicas de venta en inglés*

2.1.	Presentación de productos/servicios.....	75
2.1.1.	Características de productos/servicios.....	75
2.1.2	Medidas .....	76
2.1.3	Cantidades.....	78
2.1.4	Servicios añadidos .....	80

2.1.5. Condiciones de pago .....	80
2.1.6. Servicios postventa .....	80
2.2. Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores .....	80
2.3. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta .....	81
2.3.1. Instrucciones de uso .....	81
2.3.2. Precio .....	81
2.3.3. Descuentos .....	82
2.3.4. Recargos .....	82
2.4. Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor .....	82
2.5. Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica .....	83
2.5.1. Fórmulas habituales en el argumentario de venta .....	83
2.6. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios .....	86
<i>Lo más importante</i> .....	89
<i>Autoevaluación UD1</i> .....	91

### UD3

#### Comunicación comercial escrita en inglés

3.1. Estructura y terminología en la documentación comercial básica .....	114
3.1.1. Pedidos, facturas y recibos .....	114
3.1.2. Hojas de reclamación .....	115
3.2. Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés .....	116
3.2.1. Hojas de pedido .....	116
3.2.2. Facturas .....	118
3.2.3. Reclamaciones .....	120
3.3. Redacción de correspondencia comercial .....	122
3.3.1. Ofertas y presentación de productos por correspondencia .....	122
3.3.2. Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, respuesta a las reclamaciones, solicitud de prórroga y sus respuestas .....	123
3.3.3. Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga .....	124

3.4. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés .....	126
3.5. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés .....	128
3.6. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.....	130
3.7. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes: internet, fax, correo electrónico, carta u otros análogos.....	132
<i>Lo más importante</i> .....	135
<i>Autoevaluación UD1</i> .....	137



idiomas

Inglés profesional para actividades comerciales

# UD1

## *Atención al cliente/consumidor en inglés*

- 1.1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes
- 1.2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor
  - 1.2.1. Saludos y presentaciones
  - 1.2.2. Fórmulas de cortesía habituales
- 1.3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita
- 1.4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores
  - 1.4.1. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes
- 1.5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad



idiomas

## Aspectos gramaticales

### El Alfabeto

El alfabeto inglés está formado por veintiséis letras. Recuerde que nuestro sistema de pronunciación ha sido diseñado de tal forma que cuando usted lee en voz alta en español lo que obtiene es la pronunciación de la palabra inglesa.

A	B	C	D	E
(éi)	(bí)	(cí)	(dí)	(í)
F	G	H	I	J
(éf)	(yí)	(éich)	(ái)	(yéi)
K	L	M	N	O
(kéi)	(él)	(ém)	(én)	(óu)
P	Q	R	S	T
(pí)	(kiú)	(ár)	(és)	(tí)
U	V	W	X	Y
(iú)	(ví)	(dóboliu)	(éks)	(uái)
Z				
(sed)				

### Verbos modales Can/could/may/might (permiso)

Para pedir algo o permiso en inglés de forma formal se utiliza la expresión:

Can I have a packet of sugar? – ¿Me da un paquete de azúcar?

También se puede usar los verbos could, may y might incrementando su formalidad. También existe la posibilidad de que nos pregunten si necesitamos algo con el verbo "can" en la pregunta siguiente:

Can I help you? – ¿Le puedo ayudar?

Can/can't para capacidad o habilidad

Capacidad:

○ I can't open the window - No puedo abrir la ventana.

○ This car can run very fast. – Este coche puede correr mucho.

Habilidad:

- I can swim – Sé nadar.
- I can't speak Spanish – No sé hablar español.
- Can you sing? – ¿Sabes cantar?

Can significa saber sólo en el sentido de tener habilidad para hacer algo que se ha aprendido; en el sentido de tener conocimiento de algo se emplea el verbo to know:

- We know you're studying hard. – Sabemos que estás estudiando mucho.

## There is y there are

"There is" y "There are" quieren decir "Hay" en español.

"There is" es singular y "There are" es plural.

There is a book. (Hay un libro.)  
There are books. (Hay libros.)

"There is" se puede contraer a "There's". No se suele contraer "There are."

El negativo es "There is not" y "There are not".

There is not a book. - There isn't a book.  
There are not any books. - There aren't any books.

En forma interrogativa se invierte el orden del verbo To Be, que se coloca delante.

Is there a book?

Yes, there is.  
No, there isn't.

Are there books?

Yes, there are not.  
No, there aren't.

## Pronombres personales de sujeto

I=yo

You=tú