



PROGRAMA FORMATIU

Atenció al client del petit comerç en llengua estrangera, Anglès



IDENTIFICACIÓ DE L'ESPECIALITAT I PARÀMETRES DEL CONTEXT FORMATIU

Denominació de l'especialitat:	Atenció al client del petit comerç en llengua estrangera, Anglès
Família Professional:	Comerç i màrqueting
Àrea Professional:	Compravenda
Codi:	COMT0013
Nivell de qualificació professional:	2

Objectiu general

Utilitzar la llengua anglesa per atendre satisfactòriament la clientela en un establiment comercial, aplicant tècniques de venda i de comunicació eficaç.

Relació de mòduls de formació

Mòdul 1	Comunicació bàsica en anglès	10 hores
Mòdul 2	Venda d'un producte en anglès	20 hores

Modalitats d'impartició

Presencial i teleformació

Durada de la formació

Durada total en qualsevol modalitat d'impartició 30 hores

Teleformació: Durada de les tutories presencials: 0 hores

Requisits d'accés de l'alumnat

Accreditacions/ titulacions	<p>Complir com a mínim algun dels següents requisits:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificat de professionalitat nivell 1. - Títol Professional Bàsic (FP Bàsica) - Títol de Graduat en Educació Secundària Obligatòria (ESO) o equivalent. - Títol de Tècnic (FP Grau Mitjà) o equivalent. - Certificat de Professionalitat de nivell 2. - Haver superat la prova d'accés a cicles formatius de grau mitjà. - Haver superat qualsevol prova oficial d'accés a la Universitat.
Experiència professional	No es requereix.
Altres	Quan l'aspirant no disposi del nivell acadèmic mínim o de l'experiència professional, demostrarà coneixements i competències suficients per participar en el curs amb aprofitament mitjançant una prova d'accés.
Modalitat de teleformació	A més de l'indicat anteriorment, l'alumnat ha de tenir les destreses suficients per a ser usuari de la plataforma virtual en la qual es recolza l'acció formativa.

Prescripcions de formadors i tutors

Accreditació requerida	<p>Complir com a mínim algun dels següents requisits:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llicenciat, Enginyer, Arquitecte o Títol de Grau corresponent o altres títols equivalents. - Diplomant, Enginyer Tècnic, Arquitecte Tècnic o el Títol de Grau corresponent o altres títols equivalents. - Tècnic Superior de la família professional Comerç i màrqueting. - Certificats de professionalitat de nivell 3 de la família professional Comerç i màrqueting.
Experiència professional mínima requerida	<p>Es requereix 1 any en l'àmbit de Comerç i màrqueting en cas de disposar de formació.</p> <p>Es requereix 3 anys en l'àmbit de Comerç i màrqueting en cas de no disposar de formació.</p>
Competència docent	<p>Complir com a mínim algun dels següents requisits:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serà necessari tenir formació metodològica o experiència docent. - Certificat de Professionalitat de Docència de la Formació Professional per a l'Ocupació. - Màster Universitari de Formador de Formadors o altres acreditacions oficials equivalents.
Altres	Nivell d'anglès C1.
Modalitat de teleformació	A més de complir amb les prescripcions establertes anteriorment, els tutors-formadors han d'acreditar una formació, d'almenys 30 hores, o experiència, d'almenys 60 hores, en aquesta modalitat i en la utilització de les tecnologies de la informació i comunicació.

DESENVOLUPAMENT MODULAR

MÒDUL DE FORMACIÓ 1: Comunicació bàsica en anglès

OBJECTIU

Formular frases bàsiques en llengua anglesa per a una comunicació eficaç amb la clientela en un comerç.

DURADA EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ: 10 hores

Teleformació: Durada de les tutories presencials: 0 hores

RESULTATS D'APRENTATGE

Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques

Formulació de frases bàsiques:

- Frases positives.
- Frases negatives.
- Frases interrogatives.
- Frases comparatives i superlatives

Habilitats de gestió, personals i socials

- Desenvolupament d'habilitats de comunicació per a l'atenció a la clientela.
- Desenvolupament d'habilitats de relació interpersonal per a la confiança amb la clientela.
- Predisposició per millorar la competència lingüística en llengua anglesa.
- Actitud de seguretat davant de la comunicació amb el client en llengua anglesa.

MÒDUL DE FORMACIÓ 2: Venda d'un producte en anglès

OBJECTIU

Aplicar tècniques de venda, tenint en compte les necessitats de la clientela i l'estratègia comercial de l'empresa, i utilitzant la llengua anglesa.

DURADA EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ: 20 hores

Teleformació: Durada de les tutories presencials: 0 hores

RESULTATS D'APRENTATGE

Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques

Aplicació de tècniques de venda utilitzant la llengua anglesa:

- Orientació al client.
- Assessorament.
- Objecions.
- Negociació de la venda.
- Consolidació de la venda.
- Tancament de la venda.
- Queixes i reclamacions.

Habilitats de gestió, personals i socials

- Desenvolupament de les habilitats comercials i de negociació per potenciar les vendes.
- Predisposició per millorar la competència lingüística en llengua anglesa.
- Actitud de seguretat davant de la comunicació amb el client en llengua anglesa.

AVALUACIÓ DE L'APRENTATGE EN L'ACCIÓ FORMATIVA

- L'avaluació tindrà un caràcter teoricopràctic i es realitzarà de forma sistemàtica i contínua, durant el desenvolupament de cada mòdul i al final del curs.
- Es pot incloure una avaluació inicial i de caràcter diagnòstic per detectar el nivell de partida de l'alumnat.
- L'avaluació es durà a terme mitjançant els mètodes i els instruments més adequats per comprovar els diferents resultats d'aprenentatge, i que en garanteixin la fiabilitat i la validesa.
- Cada instrument d'avaluació s'acompanyarà del sistema de correcció i puntuació corresponent en què s'expliciti, de manera clara i inequívoca, els criteris de mesura per avaluar els resultats assolits pels alumnes.
- La puntuació final assolida s'expressarà en termes d'apte/no apte.