

## OBJETIVO

- Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades, por un lado de programación con el fin de que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización del trabajo y por otro lado, de dirección, ya que los encargados de organizar el trabajo deben tener una correcta formación en la materia con el fin de maximizar los recursos, tanto materiales como humanos, de que dispone la empresa.- Proporcionar los conocimientos del idioma inglés necesarios para que los trabajadores desarrollen correctamente las funciones de su puesto de trabajo y les permitan opciones de promoción dentro de su empresa.- Facilitar a los participantes un conocimiento de la gramática inglesa y del vocabulario específico del comercio, que les permita la correcta utilización de este idioma en cualquier circunstancia que se pueda plantear en el ámbito comercial, y así conseguir maximizar la satisfacción del consumidor.- Adaptar la cualificación de los trabajadores a los cambios que el nuevo marco de la Unión Europea establece, en el que el conocimiento del idioma inglés es fundamental como moneda de cambio en la comunicación entre países. - Capacitar a los participantes para atender correctamente a los clientes de origen extranjero, tanto en su recepción y despedida, como en la descripción de productos, realización de ofrecimientos y sugerencias, etc.- Dotar a los participantes de los conocimientos necesarios para comunicarse con cierta fluidez en las situaciones más usuales que se producen en los diferentes puntos de venta: boutique, zapatería, supermercados, tiendas de muebles, estancos, etc.- Dar a conocer las expresiones y el vocabulario necesario para que los trabajadores puedan expresarse en inglés en relación con el dinero en el comercio.- Facilitar a los trabajadores las prácticas necesarias para que desarrollen la capacidad de explicar direcciones en inglés.- Dotar a los profesionales de los conocimientos necesarios para la solución y tramitación de quejas o sugerencias de los clientes extranjeros, así como para la realización de pedidos, facturas y presupuestos.- Transmitir la correcta elaboración de cartas, faxes y otros documentos, así como mantener conversaciones comerciales vía telefónica en idioma inglés.

## ÍNDICE

Unit 1. Receiving and welcoming / recibiendo a nuestros clientes. 1.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones útiles 1.2. Grammar points / puntos gramaticales 1.3. Practice in context / práctica en su contexto 1.4. Exercises unit 1 / ejercicios tema 1

Unit 2. Describing the product / describiendo el producto 2.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones útiles 2.2. Grammar points / puntos gramaticales 2.3. Practice in context / práctica en su contexto 2.4. Exercises unit 2 / ejercicios tema 2

Unit 3. Offers and suggestions / ofrecimientos y sugerencias. 3.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones útiles 3.2. Grammar points / puntos gramaticales 3.3. Practice in context / práctica en su contexto 3.4. Exercises unit 3 / ejercicios tema 3

Unit 4. At the clothes shop / en la boutique. 4.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones útiles 4.2. Grammar points / puntos gramaticales 4.3. Practice in context / práctica en su contexto 4.4. Exercises unit 4 / ejercicios tema 4

Unit 5. At the shoe shop / zapaterías y accesorios 5.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones útiles 5.2. Grammar points / puntos gramaticales 5.3. Practice in context / práctica en su contexto 5.4. Exercises unit 5 / ejercicios tema 5

Unit 6. Selling food and drinks / supermercados y ultramarinos. 6.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones utiles 6.2. Grammar points / puntos gramaticales 6.3. Practice in context / practica en su contexto 6.4. Exercises unit 6

Unit 7. At the gift shop and stationery's / tiendas de regalos y papelerias. 7.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones utiles 7.2. Grammar points / puntos gramaticales 7.3. Practice in context / practica en su contexto 7.4. Exercises unit 7 / ejercicios tema 7

Unit 8. At the tobacconist's or newsagent's / estancos y quioscos de prensa. 8.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones utiles 8.2. Grammar points / puntos gramaticales 8.3. Practice in context / practica en su contexto 8.4. Exercises unit 8 / ejercicios tema 8

Unit 9. Selling appliances and furniture / electrodomesticos y mobiliario. 9.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones utiles 9.2. Grammar points / puntos gramaticales 9.3. Practice in context / practica en su contexto 9.4. Exercises unit 9 / ejercicios tema 9

Unit 10. Others / otros comercios. 10.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones utiles 10.2. Grammar points / puntos gramaticales 10.3. Practice in context / practica en su contexto 10.4. Exercises unit 10 / ejercicios tema 10

Unit 11. Money matters / asuntos financieros 11.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones utiles 11.2. Grammar points / puntos gramaticales 11.3. Practice in context / practica en su contexto 11.4. Exercises unit 11 / ejercicios tema 11

Unit 12. Farewell / despedidas 12.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones utiles 12.2. Grammar points / puntos gramaticales 12.3. Practice in context / practica en su contexto 12.4. Exercises unit 12 / ejercicios tema 12

Unit 13. Giving directions / direcciones 13.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones utiles 13.2. Grammar points 13.3. Practice in context / practica en su contexto 13.4. Exercises unit 13 / ejercicios tema 13

Unit 14. Letters, telephones, faxes and memos / cartas, telefonos, faxes y memorandos. 14.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones utiles 14.2. Grammar points / puntos gramaticales 14.3. Practice in context / practica en su contexto 14.4. Exercises unit 14 / ejercicios tema 14

Unit 15. Orders, quotations and invoices. / pedidos, presupuestos y facturas 15.1. Useful expressions and vocabulary / vocabulario y expresiones utiles 15.2. Grammar points / puntos gramaticales 15.3. Practice in context / practica en su contexto 15.4. Exercises unit 15 / ejercicios tema 15

Unit 16. Complaints and apologies / quejas, reclamaciones y disculpas. 16.1. Useful expressions and vocabulary 16.2. Grammar points / puntos gramaticales 16.3. Practice in context 16.4. Exercises unit 16