

## Ventas por teléfono en inglés

### Área(s):

Contaduría y administración  
Tecnología y Transporte

### Carrera(s):

**Profesional Técnico y  
Profesional Técnico-Bachiller en**

Asistente Directivo  
Informática



 **conalep**  
**Programa  
de Estudios**

**Editor:** Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

**Programa de Estudios del Módulo:** Ventas por teléfono en inglés.

**Área(s):** Contaduría y Administración, Tecnología y Transporte

**Carrera(s):** Profesional Técnico y Profesional Técnico –Bachiller en Informática y Asistente Directivo,

**Semestre(s):** Sexto.

D. R. Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

Este material es vigente a partir de febrero de 2013.

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del Conalep.

Calle 16 de Septiembre 147 Norte, Col. Lázaro Cárdenas, Metepec, Edo. de México, C. P. 52148.

HECHO EN MÉXICO.

Tercera Edición 2013.

[www.conalep.edu.mx](http://www.conalep.edu.mx)

Fecha en que se terminó su edición: enero de 2013.

## Directorio

Directora General

**Candita Victoria Gil Jiménez**

Secretario General

**Roger Armando Frías Frías**

Secretaria Académica

**María Elena Salazar Peña**

Secretaria de Administración

**Corazón de María Madrigal**

Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional

**Francisco Cuauhtémoc Santiago Jaime**

Secretario de Servicios Institucionales

**Pedro Eduardo Azuara Arechederra**

Director Corporativo de Asuntos Jurídicos

**Juan Carlos Castillo Guzmán**

Titular de la Unidad de Estudios e Intercambio Académico

**Patricia Guadalupe Guadarrama Hernández**

Director Corporativo de Tecnologías Aplicadas

**Humberto Zentella Falcón**

Directora de Diseño Curricular

**Silvia Alejandra Guzmán Saldaña**

Coordinadora de las Áreas Básicas y de Servicios

**Caridad del Carmen Cruz López**

Coordinador de las Áreas de Mantenimiento e Instalación,  
Electricidad, Electrónica y TIC

**Marco Antonio Valadez Pérez**

Coordinador de las Áreas de Procesos de Producción y  
Transformación

**René Montero Montano**

### Grupo de trabajo:

#### Técnico:

Con la asesoría de consultores contratados por obra y tiempo determinados

Metodológico:

**Patricia Toledo Márquez**

## Ventas por teléfono en inglés

Contenido		Pág.
	Mensaje de la Directora General	5
	Presentación de la Secretaria Académica	7
<b>Capítulo I:</b>	<b>Generalidades de las Carreras</b>	8
1.1	Objetivo General de la Carrera	8
1.2	Competencias Transversales al Currículum	9
<b>Capítulo II:</b>	<b>Aspectos Específicos del Módulo</b>	11
2.1	Presentación	11
2.2	Propósito del Módulo	13
2.3	Mapa del Módulo	14
2.4	Unidades de Aprendizaje	15
2.5	Referencias	20

**Mensaje de la  
Directora General**

Me es grato poner en sus manos una herramienta muy útil para orientar a los maestros en el proceso de enseñanza y para ayudar a los alumnos en la planeación de su aprendizaje.

Esta, es precisamente la importancia de los programas de estudio: favorecer el desarrollo de destrezas, habilidades y valores, que les permitan afrontar con éxito los retos de la actualidad.

Se trata, sin lugar a dudas, del principal recurso didáctico que tendrán a su disposición para garantizar una educación integral y de calidad.

Sin dejar de lado, desde luego, aquéllos que les brinda la Biblioteca Digital de la Red Académica del CONALEP.

En ellos encontrarán los propósitos de cada módulo, la manera y el tiempo en que deben ser alcanzados, así como los respectivos criterios de evaluación.

Utilizarlos en forma cotidiana y sistemática es deber de todos, teniendo siempre presente que están elaborados con base en las necesidades de lo que el sector productivo exige y la sociedad merece.

México tiene depositada su confianza en el CONALEP, como pilar de una enseñanza técnica de vanguardia.

No es casual que el Gobierno de la República, a través de la Secretaría de Educación Pública, haya decidido fortalecer la noble labor que se realiza en nuestras aulas, laboratorios y talleres, con un Modelo Académico de primera.

Un modelo derivado de la Reforma Integral de la Educación Media Superior:

- Que avanza hacia la consolidación del Sistema Nacional de Bachillerato y la construcción de un Marco Curricular Común;
- Que se fortalece con las valiosas aportaciones de los profesores, estudiantes y representantes de la iniciativa privada;
- Que es congruente con los desafíos de la globalización;
- Y que forja generaciones competentes, emprendedoras, creativas y capaces de atender los principales problemas del país.

Este es el perfil de los profesionales que estamos formando.

Este es el compromiso que asumimos con entrega, vocación y convicción.

Y esta es la razón que nos impulsa a seguir hacia adelante.

Estimados docentes y alumnos:

Yo los invito a aprovechar al máximo estos programas de estudio, como guías de nuestras responsabilidades académicas y formativas, que sirvan de facilitadores de conocimientos e instrumentos para un diálogo respetuoso, permanente y fecundo.

Hagamos juntos la diferencia con la excelencia, responsabilizándonos de la tarea que nos corresponde cumplir.

Demostremos que sabemos, que podemos y que somos **ORGULLOSAMENTE CONALEP**.

**M.A. Candita Victoria Gil Jiménez**

**Directora General del Sistema CONALEP**

**Presentación de la  
Secretaría Académica**

De acuerdo con el Modelo Académico CONALEP, la propuesta de aprendizajes considerados para promoverse en un módulo integrado al diseño de una carrera o trayecto se concreta en el programa de estudio, en la guía pedagógica y en la de evaluación. Estos documentos, constituyen el principal referente para planear y desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje en las aulas, talleres y laboratorios de nuestra institución.

Los programas y guías de estudio han sido diseñados con un enfoque de competencias, con lo que se da cumplimiento a los preceptos de la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), que indica el fomento y promoción de competencias genéricas y disciplinares que debe poseer una persona egresada de la educación media superior, mismas que le servirán para toda la vida; mientras que las competencias profesionales, le permiten el desempeño de funciones laborales requeridas por los sectores productivos regional y nacional.

En cada uno de los documentos curriculares se refleja el desempeño de especialistas técnicos y de profesionales en diseño curricular, así como las aportaciones de los integrantes del sector productivo, contribuyendo con sus conocimientos, habilidades y experiencias para el profesional técnico y el profesional técnico bachiller.

Lo anterior, hace posible la amplia aceptación de nuestros egresados, ya sea en el mercado laboral en el que se desempeñan con profesionalismo, o bien, en las Universidades o Institutos Tecnológicos, si es que deciden continuar estudios en el nivel superior, acción en la que destacan por su sólida formación.

**Mtra. María Elena Salazar Peña**

## **CAPÍTULO I: Generalidades de la Carrera**

### **1.1. Objetivo General de la Carrera**

#### **P.T. y P.T-B Asistente Directivo**

Asistir al directivo en las funciones encomendadas con base en el proceso administrativo para optimizar, eficientar y agilizar los recursos con los que cuenta la oficina.

#### **P.T. y P.T.-B en Informática**

Desempeñar funciones técnico operativas inherentes al desarrollo e implantación de soluciones de tecnologías de información basados en la automatización, organización, codificación, recuperación de la información y optimización de recursos informáticos a fin de impulsar la competitividad, las buenas prácticas y toma de decisiones en organizaciones o empresas de cualquier ámbito.



**1.2. Competencias Transversales al Currículo ( \* )**

Competencias Genéricas	Atributos
<p><b>Se autodetermina y cuida de sí</b></p> <p>1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades.</li> <li>• Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebase.</li> <li>• Elige alternativas y cursos de acción con base en criterios sustentados y en el marco de un proyecto de vida.</li> <li>• Analiza críticamente los factores que influyen en su toma de decisiones.</li> <li>• Asume las consecuencias de sus comportamientos y decisiones.</li> <li>• Administra los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones para el logro de sus metas.</li> </ul>
<p>2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valora el arte como manifestación de la belleza y expresión de ideas, sensaciones y emociones.</li> <li>• Experimenta el arte como un hecho histórico compartido que permite la comunicación entre individuos y culturas en el tiempo y el espacio, a la vez que desarrolla un sentido de identidad.</li> <li>• Participa en prácticas relacionadas con el arte.</li> </ul>
<p>3. Elige y practica estilos de vida saludables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce la actividad física como un medio para su desarrollo físico, mental y social.</li> <li>• Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de riesgo.</li> <li>• Cultiva relaciones interpersonales que contribuyen a su desarrollo humano y el de quienes lo rodean.</li> </ul>
<p><b>Se expresa y comunica</b></p> <p>4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas.</li> <li>• Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.</li> <li>• Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas.</li> <li>• Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.</li> <li>• Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.</li> </ul>
<p><b>Piensa crítica y reflexivamente</b></p> <p>5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.</li> <li>• Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones.</li> <li>• Identifica los sistemas y reglas o principios medulares que subyacen a una serie de fenómenos.</li> <li>• Construye hipótesis y diseña y aplica modelos para probar su validez.</li> <li>• Sintetiza evidencias obtenidas mediante la experimentación para producir conclusiones y formular nuevas preguntas.</li> <li>• Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.</li> </ul>

<p>6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad.</li> <li>• Evalúa argumentos y opiniones e identifica prejuicios y falacias.</li> <li>• Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y perspectivas al acervo con el que cuenta.</li> <li>• Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.</li> </ul>
<p><b>Aprende de forma autónoma</b></p> <p>7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Define metas y da seguimiento a sus procesos de construcción de conocimiento.</li> <li>• Identifica las actividades que le resultan de menor y mayor interés y dificultad, reconociendo y controlando sus reacciones frente a retos y obstáculos.</li> <li>• Articula saberes de diversos campos y establece relaciones entre ellos y su vida cotidiana.</li> </ul>
<p><b>Trabaja en forma colaborativa</b></p> <p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.</li> <li>• Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.</li> <li>• Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.</li> </ul>
<p><b>Participa con responsabilidad en la sociedad</b></p> <p>9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privilegia el diálogo como mecanismo para la solución de conflictos.</li> <li>• Toma decisiones a fin de contribuir a la equidad, bienestar y desarrollo democrático de la sociedad.</li> <li>• Conoce sus derechos y obligaciones como mexicano y miembro de distintas comunidades e instituciones, y reconoce el valor de la participación como herramienta para ejercerlos.</li> <li>• Contribuye a alcanzar un equilibrio entre el interés y bienestar individual y el interés general de la sociedad.</li> <li>• Actúa de manera propositiva frente a fenómenos de la sociedad y se mantiene informado.</li> <li>• Advierte que los fenómenos que se desarrollan en los ámbitos local, nacional e internacional ocurren dentro de un contexto global interdependiente.</li> </ul>
<p>10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce que la diversidad tiene lugar en un espacio democrático de igualdad de dignidad y derechos de todas las personas, y rechaza toda forma de discriminación.</li> <li>• Dialoga y aprende de personas con distintos puntos de vista y tradiciones culturales mediante la ubicación de sus propias circunstancias en un contexto más amplio.</li> <li>• Asume que el respeto de las diferencias es el principio de integración y convivencia en los contextos local, nacional e internacional.</li> </ul>
<p>11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asume una actitud que favorece la solución de problemas ambientales en los ámbitos local, nacional e internacional.</li> <li>• Reconoce y comprende las implicaciones biológicas, económicas, políticas y sociales del daño ambiental en un contexto global interdependiente.</li> <li>• Contribuye al alcance de un equilibrio entre los intereses de corto y largo plazo con relación al ambiente.</li> </ul>

\*Fuente: Acuerdo 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el Marco Curricular Común del Sistema Nacional de Bachillerato.

## CAPÍTULO II: Aspectos Específicos del Módulo.

### 2.1. Presentación

El módulo de **Ventas por teléfono en inglés**, se imparte en el sexto semestre y corresponde al trayecto técnico de **servicio al cliente en inglés** para las carreras de Profesional Técnico y Profesional Técnico-Bachiller en Asistente Directivo e Informática. Tiene como finalidad que el alumno aplique estrategias de comunicación por medio de aspectos específicos de mercadeo, gestión y organización desarrollados mediante plataformas de informática y comunicaciones de los centros de atención telefónica conocidos como *call centers*.

El presente módulo está dividido en dos unidades de aprendizaje las cuales se insertan como parte de una especialización integral de servicio al cliente en inglés para integrar habilidades telefónicas de ventas mediante atención y servicio dentro de un contexto profesional de negocios, comercio y administración. La primera unidad ubica al alumno en aspectos básicos de los centros de atención. La segunda unidad le permite al alumno participar más activamente dentro de una conversación telefónica mediante el intercambio específico de llamadas con propósitos de ventas, manejo de problemas y uso de estrategias comunicativas y sociales para brindar atención y servicio a los clientes.

Las competencias enfatizadas en este módulo permiten no sólo fortalecer las competencias lingüísticas auditivas y orales en un contexto de comunicación, sino integrar aspectos de comunicación telefónica previamente adquiridos para aplicarlos en contextos específicos y desarrollar, así mismo, aspectos teórico-prácticos de información obtenida de otros módulos mediante el uso del teléfono como una herramienta profesional para intercambio de información en situaciones que le permitirán servir como vínculo entre el cliente y la empresa.

Al integrar competencias de intercambio oral el alumno podrá no sólo obtener y ofrecer información en la lengua inglesa, sino aplicar información y actitudes aprendidas a lo largo de su desarrollo previo. Dichas actitudes le permitirán ser un filtro de comunicación, un contacto receptor de mensajes y, en última instancia un apoyo para atender y resolver las dudas, quejas y/o sugerencias del cliente.

Además, estas competencias se complementan con la incorporación de otras competencias básicas, las profesionales y genéricas que refuerzan la formación tecnológica y científica, y fortalecen la formación integral de los educandos; que los prepara para comprender los procesos productivos en los que está involucrado para enriquecerlos, transformarlos, resolver problemas, ejercer la toma de decisiones y desempeñarse en diferentes ambientes

laborales, con una actitud creadora, crítica, responsable y propositiva; de la misma manera, fomenta el trabajo en equipo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional y personal y la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

La tarea docente en este módulo tendrá que diversificarse, a fin de que los docentes realicen funciones preceptoras, las que consistirán en la guía y acompañamiento de los alumnos durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que permitan incorporar a su familia en un esquema de corresponsabilidad que coadyuve a su desarrollo integral; por tal motivo, deberá destinar tiempo dentro de cada unidad para brindar este apoyo a la labor educativa de acuerdo al Programa de Preceptorías.

Por último, es necesario que al final de cada unidad de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, en lo general, por los alumnos, con el propósito de verificar que éstos se han alcanzado o, en caso contrario, determinar las acciones de mejora pertinentes. Cabe señalar que en esta sesión el alumno que haya obtenido insuficiencia en sus actividades de evaluación o desee mejorar su resultado, tendrá la oportunidad de entregar nuevas evidencias.

## 2.2. Propósito del módulo

Comunicar en inglés información específica con la intención de vender un servicio o producto vía telefónica de acuerdo con los requerimientos de la compañía contratante y las políticas del centro de telefonía a fin de brindar atención a angloparlantes.

**2.3. Mapa del Módulo**

Nombre del Módulo	Unidad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje
<p>Ventas por teléfono en inglés</p> <p><b>90 horas</b></p>	<p><b>1. Presentación de producto o servicio.</b> <b>40 horas</b></p>	<p><b>1.1</b> Expresa información específica de un producto o servicio empleando el protocolo establecido. <b>15 horas</b></p> <p><b>1.2</b> Oferta oralmente productos o servicios aplicando procedimientos específicos de transacciones económicas. <b>25 horas</b></p>
	<p><b>2. Comunicación telefónica activa.</b> <b>50 horas</b></p>	<p><b>2.1</b> Promociona productos o servicios específicos acorde con políticas de la empresa. <b>25 horas</b></p> <p><b>2.2</b> Emite y verifica información oral específica para la venta de productos o servicios empleando el léxico relacionado y políticas establecidas. <b>25 horas</b></p>

**2.4. Unidades de Aprendizaje**

de

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	Presentación de producto o servicio.	<b>Número</b>	<b>1</b>
<b>Propósito de la unidad</b>	Proporcionará información telefónica referente a un producto o servicio mediante protocolos establecidos de los centros de atención al cliente, acorde con frases hechas de ventas, a fin de establecer una comunicación efectiva.	<b>40 horas</b>	
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	1.1. Expresa información específica de un producto o servicio empleando el protocolo establecido.	<b>15 horas</b>	

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<b>1.1.1.</b> Realiza una llamada telefónica en inglés con fines de venta que incluya lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frase hecha de saludo.</li> <li>• Presentación personal y de la empresa que representa.</li> <li>• Sondeo con fines de venta.</li> <li>• Promoción de producto o servicio de la empresa.</li> <li>• Promoción de producto o servicio conforme posibles requerimientos.</li> <li>• Frases de clarificación y acuerdo.</li> <li>• Cierre de llamada.</li> </ul>	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grabación</li> </ul>	<b>30%</b>	<b>A.</b> Empleo del protocolo y frases telefónicas para ofertar productos o servicios conforme políticas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación.               <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Good morning my name is...</i></li> <li>– <i>I'm calling from...</i></li> <li>– <i>We're a company which...</i></li> <li>– <i>I work for...</i></li> </ul> </li> <li>• Sondeo con fines de venta.               <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>We're calling on behalf of the request for...</i></li> <li>– <i>To help you with the problem of... we can...</i></li> <li>– <i>Can I ask you how you heard of us?</i></li> </ul> </li> <li>• Promoción conforme posibles requerimientos.               <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>The free offer of the month is...</i></li> <li>– <i>So it sound like you need...</i></li> <li>– <i>This offer also includes...</i></li> <li>– <i>We manufacture...</i></li> </ul> </li> </ul>

						<ul style="list-style-type: none"> <li>- We provide...</li> <li>- We recommend...</li> <li>• Cierre de la llamada.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Well, thank you for your time.</li> <li>- I look forward to speaking to you again.</li> <li>- My ... will call you back...</li> </ul> </li> </ul> <p><b>B.</b> Uso de frases hechas de clarificación y acuerdo para manejar llamadas telefónicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Would you mind if I call again on the...?</i></li> <li>• <i>I'm responsible for...</i></li> <li>• <i>Our company guarantees...</i></li> <li>• <i>Sorry, can I just take down...?</i></li> <li>• <i>Can I just read that back to you?</i></li> <li>• <i>I'm sorry to have kept you waiting.</i></li> <li>• <i>I'll call you early next...</i></li> <li>• <i>So let me just check I've got all the details of...</i></li> <li>• <i>I'll pass on this information...</i></li> </ul>
--	--	--	--	--	--	--

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal



<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>1.2</b> Oferta oralmente productos o servicios aplicando procedimientos específicos de transacciones económicas.	<b>25 horas</b>
----------------------------------	---	-----------------

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<p><b>1.2.1</b> Simula una conversación telefónica en inglés con fines de venta de dos servicios de los <i>call centers</i> que incluyan lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamada telefónica realizada a cliente previo.</li> <li>• Frase hecha de saludo.</li> <li>• Presentación personal y de la empresa que representa.</li> <li>• Seguimiento para servicio de posventa.</li> <li>• Uso de frases para llamada en espera.</li> <li>• Promoción de producto o servicio.</li> <li>• Precisar normas, políticas y lineamientos de ventas de la empresa para el producto o servicio conforme posible requerimiento del cliente.</li> <li>• Cierre de llamada.</li> </ul>	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grabación</li> </ul>	<b>20%</b>	<p><b>A.</b> Discriminación de los principales servicios de los <i>call centers</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Telemarketing</i></li> <li>• Televenta</li> <li>• Encuestas de opinión.</li> <li>• Elaboración de base de datos para la validación y actualización de información.</li> <li>• Atención a solicitudes de información de la empresa, productos y servicios.</li> <li>• Promoción de productos y servicios.</li> <li>• Seguimiento para servicio de posventa.</li> </ul> <p><b>B.</b> Uso de normas, políticas y lineamientos de venta de la empresa.</p> <p><b>C.</b> Uso de elementos de la comunicación para la atención efectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempos permitidos de llamada en espera.</li> <li>• Desarrollo de guión previo.</li> <li>• Hablar claramente.</li> <li>• No usar frases negativas.</li> </ul>

**Sesión para recapitulación y entrega de evidencias.**

C:Conceptual

P: Procedimental

A:Actitudinal

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	Comunicación telefónica activa.	Número	2
<b>Propósito de la unidad</b>	Entablará comunicaciones telefónicas con objetivos de ventas mediante léxico y pasos de ventas establecidos a fin de manejar y solucionar los requerimientos específicos de los clientes.	<b>50 horas</b>	
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	2.1 Promociona productos o servicios específicos acorde con políticas de la empresa.	<b>25 horas</b>	

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<b>2.1.1.</b> Elabora tres guiones para vender productos u ofertar servicios que incluya lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos de primera necesidad en el hogar, bienes inmuebles y celdas solares.</li> <li>• Introducción de la empresa.</li> <li>• Información general sobre las características físicas y técnicas del producto.</li> <li>• Información de servicio técnico del producto.</li> <li>• Información de costo del producto y condiciones de entrega.</li> <li>• Información sobre condiciones de pago.</li> <li>• Uso de estrategias telefónicas.</li> </ul>	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tres guiones</li> </ul>	<b>20%</b>	<b>A.</b> Uso de estrategias telefónicas acorde con políticas de la empresa. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo y despedida formal.</li> <li>• Toma de notas.</li> <li>• Repetición y clarificación.</li> <li>• Modulación de la voz.</li> <li>• Resumen de puntos clave de la llamada.</li> <li>• <i>Telephone manner.</i></li> </ul> <b>B.</b> Promoción telefónica de producto o servicio. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto o servicio a promover.</li> <li>• Presentación formal de la empresa.</li> <li>• Información general sobre las características físicas y técnicas.</li> <li>• Información de servicio técnico.</li> <li>• Información de costo.</li> <li>• Condiciones de entrega.</li> <li>• Información sobre condiciones de pago.</li> </ul>

C:Conceptual

P: Procedimental

A:Actitudinal

Resultado de aprendizaje:		2.2 Emite y verifica información oral específica para la venta de productos o servicios empleando el léxico relacionado y políticas establecidas.			25 horas	
Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<p><b>2.2.1.</b> Simula una conversación en inglés para atender una reclamación de un cliente por problemas en la entrega de un pedido que incluya lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud específica de información del pedido.</li> <li>• Propuesta de resolución del problema ante un cliente molesto, enojado o desesperado.               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Frases para aclaración de dudas o defectos del producto o servicio.</li> <li>– Cancelación del pedido.</li> <li>– Motivos para aceptar o rechazar el producto o servicio.</li> <li>– Frases para atención de objeciones.</li> </ul> </li> </ul>	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grabación</li> </ul>	<b>30%</b>	<p><b>A.</b> Manejo de llamadas con propósitos específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Citas</li> <li>• Invitaciones</li> <li>• Confirmaciones de acuerdos</li> <li>• <i>Conference calls</i></li> <li>• Pedidos</li> <li>• Cotizaciones</li> <li>• Quejas</li> </ul> <p><b>B.</b> Uso de frases para la atención de objeciones o aclaración de dudas o defectos del producto o servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>I suppose you're calling about...</i></li> <li>• <i>So, just to confirm the service/ product was...</i></li> <li>• <i>What you express about the service/ product is...</i></li> <li>• <i>Let me be clear about what you mean by...</i></li> <li>• <i>Is it possible for you to bring...</i></li> <li>• <i>Is it possible for you to come to...</i></li> <li>• <i>May we ask you to come to...</i></li> <li>• <i>Is it possible for you to receive...</i></li> <li>• <i>We have the policy warranty which...</i></li> <li>• <i>Sure, no problem, we can...</i></li> <li>• <i>Could you tell me what the problem is?</i></li> <li>• <i>Would you mind explaining to me what's wrong with...</i></li> </ul>
<b>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias..</b>						

C:Conceptual

P: Procedimental

A:Actitudinal

## 2.5 Referencias

### Básicas:

- Hughes, John. **Telephone English, Student's Book with audio CD**. England, Macmillan, 2006.
- Naterop & Revell. **Telephoning in English Student's Book**. United Kingdom, Cambridge University Press, 2004.

### Complementarias:

- Gordon Smith, David. **English for Telephoning**. New York, Oxford University Press, 2007.
- Rosemary, Richey. **English For Customer Care**. China, Oxford University Press, 2007.
- Susan, Lowe. **Telephoning**. England, Delta, 2009.
- Taylor, Ken. **50 ways to improve your telephoning and teleconferencing skills**. Summertown publishing, Heinle Cengage, 2009.

### Páginas Web:

- Acrónimos, frases y léxico específico de *call centers*. **Disponible en:** <http://www.callcenterbasics.com/call-center-acronyms.htm> (24/11/15)
- Artículos, programas, tips y libros de *call centers*. **Disponible en:** <http://www.callcenterbasics.com/> (24/11/15)
- Audios de inglés para servicios. **Disponible en:** <http://www.businessenglishpod.com/category/customer-service/> (24/11/15)
- Definición, servicios y ventajas de un *call center*. **Disponible en:** [www.estoesmarketing.com](http://www.estoesmarketing.com) (24/11/15)
- Glosario de términos específicos de *call centers*. **Disponible en:** <http://www.confero.co.uk/glossary.htm> (24/11/15)
- Habilidades a desarrollar en llamadas telefónicas de negocios. **Disponible en:** <http://www.eslflow.com/Telephoningandrequests.html> (24/11/15)
- Vocabulario para ventas. **Disponible en:** <http://www.businessenglishsite.com/> (24/11/15)



- Conversaciones telefónicas de quejas. **Disponible en:** [http://www.eslprintables.com/speaking\\_worksheets/conversation/telephone\\_conversation/Telephone\\_conversation\\_After\\_392849/](http://www.eslprintables.com/speaking_worksheets/conversation/telephone_conversation/Telephone_conversation_After_392849/) (24/11/15)
- Podcast de venta por teléfono. **Disponible en:** <http://www.china232.com/049-sales-call-esl-podcast.php> (24/11/15)