



Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

INGLÉS PARA EL SECTOR DE COMERCIO

Junio 2025

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	INGLÉS PARA EL SECTOR DE COMERCIO
Familia Profesional:	COMERCIO Y MARKETING
Área Profesional:	COMPRAVENTA
Código:	COMT0027
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Identificar los términos y usos más habituales de la lengua inglesa en las actividades propias de la venta: recepción de clientela, módulos específicos de actividad y reclamaciones más habituales.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Customer interaction and service - Interacción y servicio al cliente	20 horas
Módulo 2	Product knowledge and sales techniques - Conocimiento del producto y técnicas de venta	20 horas
Módulo 3	Specialized commerce scenarios - Escenarios de comercio especializados	20 horas
Módulo 4	Financial transactions and documentation - Operaciones financieras y documentación	15 horas
Módulo 5	Navigational and directional communication - Comunicación direccional y navegacional	15 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición	90 horas
---	----------

Teleformación Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

Requisitos de acceso del alumnado

No se exige ningún requisito para acceder a la formación, aunque se han de poseer las habilidades de la comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Modalidad de teleformación	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.
-----------------------------------	--

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: • Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes, preferiblemente, en el ámbito de conocimiento de Ciencias económicas, administración y dirección de empresas, marketing, comercio, contabilidad y turismo. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes, preferiblemente, en el ámbito de conocimiento de Ciencias económicas, administración y dirección de empresas, marketing, comercio, contabilidad y turismo. • Técnico o Técnico Superior, preferiblemente, de la familia profesional de Comercio y marketing. • Certificados de profesionalidad de nivel 2 o 3, preferiblemente, de la familia profesional de Comercio y marketing.
Experiencia profesional mínima requerida	Se requiere 1 año en el ámbito de Compraventa, en caso de disponer de formación. Se requieren 3 años en el ámbito de Compraventa, en caso de no disponer de formación.
Competencia docente	Se requiere cumplir como mínimo con alguno de los siguientes requisitos: - Experiencia docente acreditable de, al menos, 150 horas, en los últimos 2 años, relacionada con la Familia Profesional de Comercio y Marketing.- Seis meses de experiencia docente en el sector o en su defecto, aportar una de las siguientes titulaciones: Máster del profesorado, Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP), Certificado Profesional de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo SSCE0110. - Titulaciones universitarias de Psicología/Pedagogía o Psicopedagogía, Máster universitario de Formación de formadores u otras acreditaciones oficiales equivalentes.
Modalidad de teleformación	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula de gestión e idiomas	45.0 m ²	2.4 m ² / participante

Espacio formativo	Equipamiento
Aula de gestión e idiomas	- Mesa y silla para personal formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - Equipos audiovisuales - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador - PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los alumnos - Software específico para el aprendizaje de cada especialidad - Sistemas para reproducción y grabación de sonido - Diccionarios bilingües - Diccionarios monolingües

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Características

- La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones.
- Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.

Para impartir la formación en **modalidad de teleformación**, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

Plataforma de teleformación

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

• Infraestructura:

Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:

- a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
- b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.

Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

• Software:

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.

- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte:**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).

- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 26401047 VENDEDORES TÉCNICOS, EN GENERAL
- 35101037 REPRESENTANTES DE COMERCIO, EN GENERAL
- 41221011 EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS COMERCIALES, EN GENERAL
- 52201079 DEPENDIENTES DE COMERCIO, EN GENERAL
- 55001018 CAJEROS DE COMERCIO

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

Centro Móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil.

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1:	Customer interaction and service - Interacción y servicio al cliente
-------------------------------	---

OBJETIVO

Comunicarse en inglés e interactuar eficazmente con la clientela en diversos escenarios dentro del sector comercial.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

20 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Identification of useful expressions and vocabulary for customer interaction and service - Identificación de expresiones y vocabulario útiles para la interacción y el servicio al cliente
 - Phrases for welcoming customers - Frases de bienvenida al cliente
 - Basic description of products and services - Descripción básica de productos y servicios
 - Handle of complaints and apologies - Manejo de quejas y disculpas
 - Farewell and follow-up - Despedida y seguimiento
 - Analysis of grammar points in customer interaction and service - Análisis de puntos gramaticales en la interacción y el servicio al cliente
- Appropriate use of verb tenses in customer services context - Uso apropiado de los tiempos verbales en el contexto de servicio al cliente
 - Common structures for questions and answers in commerce - Estructuras comunes para preguntas y respuestas en el comercio
 - Basic modal verb conjugation for customer service - Conjugación básica de verbos modales para servicio al cliente
 - Structuring simple conditional sentences for problem solving - Estructuración de oraciones condicionales simples para la resolución de problemas

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Interés por la comunicación verbal y no verbal en las interacciones con la clientela.
- Curiosidad por la exploración del vocabulario y las expresiones útiles para una interacción efectiva con la clientela, desde la bienvenida hasta el seguimiento.
- Rigor en el manejo de quejas y la provisión de soluciones efectivas.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: Product knowledge and sales techniques - Conocimiento del producto y técnicas de venta

OBJETIVO

Dominar expresiones estratégicas para describir productos, interactuar y fidelizar a la clientela.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

20 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Description and phrase building for product knowledge and sales techniques - Descripción y construcción de frases para el conocimiento de productos y técnicas de venta
 - Keywords for the description of products and services - Palabras clave para la descripción de productos y servicios
 - Useful expressions for the formulation of offers and suggestions - Expresiones útiles para la formulación de ofertas y sugerencias
 - Strategic questions for upselling and cross-selling techniques - Preguntas estratégicas para técnicas de upselling y cross-selling
 - Common expressions to finalize the transaction - Expresiones comunes para finalizar la transacción
 - Development of communication and interaction with customers - Desarrollo de la comunicación y la interacción con la clientela
 - Identification of customers' needs through strategic questions and active listening - Identificación de necesidades de la clientela a través de preguntas estratégicas y escucha activa
 - Handle of objections and effective answers - Manejo de objeciones y respuestas efectivas
 - Phrases to ensure customer satisfaction and fidelization - Frases para asegurar la satisfacción y fidelización del/la cliente/a

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Predisposición para realizar ventas adicionales, ventas cruzadas y cierre de ventas.
- Disposición y actitud para comprender profundamente productos y servicios.
- Sensibilización por convencer a la clientela para realizar una compra.
- Confianza en la construcción y el mantenimiento de relaciones con la clientela

mediante el uso de la lengua inglesa.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: Specialized commerce scenarios - Escenarios de comercio especializados

OBJETIVO

Manejar escenarios específicos del comercio en inglés, tales como tiendas de ropa, zapaterías y supermercados.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

20 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Classification of basic interactions in specialized commerce scenarios: vocabulary and expressions - Clasificación de interacciones básicas en escenarios de comercio especializado: vocabulario y expresiones
 - Keywords and phrases for the clothing store - Palabras clave y frases para la tienda de ropa
 - Expressions for questions at the shoe shop - Expresiones para preguntas en la zapatería
 - Expressions for recommendations on food and drinks - Expresiones para recomendaciones de comida y bebida
 - Assistance at the gift shop and stationery - Asistencia en la tienda de regalos y papelería
 - Delimitation of customer service in specialized commerce - Delimitación de atención a la clientela en comercio especializado
- Formulation of personalized suggestions and recommendations - Sugerencias y recomendaciones personalizadas
 - Specialized vocabulary based on customer needs and preferences - Vocabulario especializado en función de las necesidades y preferencias del/la cliente/a
 - Sustainable practices and vocabulary in specialized commerce - Prácticas y vocabulario sostenibles en comercios especializados
 - Frequently asked questions according to the type of specialized store - Preguntas frecuentes según el tipo de tienda especializada

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Interés por explorar y aplicar el uso de vocabulario especializado a fin de interactuar de manera efectiva en distintos escenarios de comercio especializado.
 - Predisposición por comprender las necesidades específicas de diferentes tipos de clientela y formular recomendaciones personalizadas.
 - Reflexión sobre la integración de prácticas sostenibles en las ventas.

OBJETIVO

Manejar transacciones financieras y la documentación relacionada en inglés.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

15 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Management for financial transactions and documentation - Gestión de operaciones financieras y documentación
 - Payment and transactions basic terminology - Terminología básica de pagos y operaciones
 - Orders, quotations, and invoices basic documentation - Documentación básica de pedidos, presupuestos y facturas
 - Administrative communication: letters, telephones, faxes, and memos - Comunicación administrativa: cartas, teléfonos, faxes y memorandos
 - Resolution of queries and problems in financial transactions - Resolución de dudas y problemas en operaciones financieras
- Prices, discounts, and promotions - Precios, descuentos y promociones
- Communication in confirming and securing transactions - Comunicación para confirmar y asegurar transacciones
 - Protocols for handling customer requests in sustainable transaction processes - Protocolos para el manejo de solicitudes de clientes en procesos transaccionales sostenibles
 - Protocol in emergency situations or payment irregularities - Protocolo en situaciones de urgencia o irregularidades en los pagos

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Responsabilidad en el manejo de transacciones y la comprensión de documentos financieros.
- Rigor en la gestión de pedidos, presupuestos y facturas en contextos administrativos.
- Reflexión sobre la integración de prácticas sostenibles en procesos financieros a fin de fomentar transacciones responsables y respetuosas con el medioambiente.

OBJETIVO

Indicar direcciones claras y navegar eficazmente por varios canales de comunicación en lengua inglesa.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

15 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Development of effective navigational and directional communication - Desarrollo de una comunicación direccional y navegacional efectiva
- Vocabulary and phrases for providing directions - Vocabulario y frases para proporcionar direcciones
- Phrases and expressions in the use of maps and navigation tools - Frases y expresiones en el uso de mapas y herramientas de navegación
- Digital communication channels - Canales de comunicación digital

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Disposición para el uso de un vocabulario y herramientas de navegación adecuadas para orientar de manera efectiva a la clientela.
- Curiosidad por emplear canales de comunicación digital, adaptando las estrategias de comunicación para facilitar información a través de medios tecnológicos.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.