



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

EDUCACIÓN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

 **conalep**

Programa de estudios del módulo

# Ventas por teléfono en inglés

## Curriculum Laboral

Área(s):

Contaduría y administración

Tecnología y transporte

Carrera(s):

Profesional Técnico-Bachiller en

Asistente directivo

Informática

6º semestre

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

**Módulo:** Ventas por teléfono en inglés

**Área(s):** Contaduría y administración, Tecnología y transporte

**Carrera(s):** PT-B en Asistente directivo, Informática

**Semestre(s):** Sexto

**Horas por semana:** 5

**Fecha de diseño o actualización:** 14 de noviembre 2025

**Vigencia:** a partir de la aprobación de la Junta Directiva y en tanto no se genere un documento que lo actualice.

© Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

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

**Directorio**

**Rodrigo Alejandro Rojas Navarrete**

Dirección General

**Ana María Rosas Muciño**

Secretaría Académica

**Patricia Alejandra Bernal Monzón**

Dirección de Diseño Curricular

## Ventas por teléfono en inglés

Contenido		Pág.
<b>Capítulo I:</b>	<b>Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller</b>	
1.1	Marco Curricular Común de la Educación Media Superior	5
1.2	Objetivo(s) de la(s) carrera(s)	6
<b>Capítulo II:</b>	<b>Aspectos específicos del módulo</b>	
2.1	Presentación	7
2.2	Propósito del módulo	9
2.3	Mapa del módulo	10
2.4	Unidades de aprendizaje	11
2.5	Referencias	16

## CAPÍTULO I: Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller

### 1.1 Marco Curricular Común de la Educación Media Superior

El Marco Curricular Común de la Educación Media Superior propone una apuesta curricular centrada en el desarrollo integral de las y los adolescentes y jóvenes, con la finalidad de formar estudiantes capaces de conducir su vida hacia su futuro con bienestar y satisfacción; con sentido de pertenencia social, conscientes de los problemas sociales, económicos y políticos que aquejan al país, dispuestos a participar de manera responsable y con toma de decisión hacia los procesos de la democracia participativa y compromiso por generar soluciones de las problemáticas que los aquejan y que tengan la capacidad de aprender a aprender en el trayecto de su vida. Que sean adolescentes y jóvenes capaces de erigirse como agentes de transformación social y que fomenten una cultura de paz y de respeto hacia la diversidad social, sexual, política y étnica; solidarios y empáticos.

A través del currículum laboral, el Profesional Técnico-Bachiller desarrollará competencias laborales extendidas pertinentes, buscando la transversalidad con los módulos del currículum fundamental y ampliado; permitiendo con ello desarrollar conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que le permitan 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, colaborativo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional, personal, así como la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

## 1.2 Objetivos de las carreras

### **PT-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.

### **PT-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.

## 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 Profesional Técnico-Bachiller en Asistente directivo e Informática. Tiene como finalidad que la o 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.

Este módulo permite no sólo fortalecer las aptitudes 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 habilidades 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.

La tarea educativa tendrá que diversificarse, a fin de que el personal docente realice funciones preceptoras, que consistirán en la guía y acompañamiento del alumnado durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que le 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 con el Programa de Preceptorías.

Por otro lado, el alumnado deberá gestionar su aprendizaje, a fin de distribuir su tiempo para dedicar un porcentaje de la duración del módulo al estudio independiente, para reforzar el conocimiento previo o adquirido en clase, de tal forma que obtengan hábitos de estudio que le permitan ser autodidacta.

Finalmente, es necesario que al concluir cada resultado de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, 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 o la alumna 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
<b>Ventas por teléfono en inglés</b>  <b>90 horas</b>	<b>1. Presentación de producto o servicio.</b> <b>40 horas</b>  <b>2. Comunicación telefónica activa.</b> <b>50 horas</b>	<b>1.1</b> Expresa información específica de un producto o servicio empleando el protocolo establecido. <b>15 horas</b>  <b>1.2</b> Oferta oralmente productos o servicios aplicando procedimientos específicos de transacciones económicas. <b>25 horas</b>  <b>2.1</b> Promociona productos o servicios específicos acorde con políticas de la empresa. <b>25 horas</b>  <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>

## 2.4 Unidades de aprendizaje

Unidad de aprendizaje:	1. Presentación de producto o servicio.	40 horas
Propósito de la unidad	Proporcionar 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.	
Resultado de aprendizaje:	1.1. Expresa información específica de un producto o servicio empleando el protocolo establecido.	15 horas

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
1.1.1. Realiza una llamada telefónica en inglés con fines de venta empleando el protocolo establecido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grabación de la llamada</li> </ul>	30%	<p><b>A.</b> Protocolo y frases telefónicas para ofertar productos o servicios conforme políticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación</li> <li>Good morning my name is...</li> <li>I'm calling from...</li> <li><i>We're a company which...</i></li> <li>I work for...</li> <li>Sondeo con fines de venta.</li> <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>Can I ask you how you heard of us?</li> <li>Promoción conforme posibles requerimientos.</li> <li>The free offer of the month is...</li> <li>So, it sounds like you need...</li> <li><i>This offer also includes...</i></li> <li>We manufacture...</li> <li>We provide...</li> <li>We recommend...</li> <li>Cierre de la llamada.</li> <li>Well, thank you for your time.</li> <li><i>I look forward to speaking to you again.</i></li> <li>My... will call you back...</li> </ul> <p><b>B.</b> 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> </ul>

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
			<ul style="list-style-type: none"><li>• I'm responsible for...</li><li>• Our company guarantees...</li><li>• Sorry, can I just take down...?</li><li>• Can I just read that back to you?</li><li>• I'm sorry to have kept you waiting.</li><li>• I'll call you early next...</li><li>• <i>So let me just check I've got all the details of...</i></li><li>• I'll pass on this information...</li></ul>
<b>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</b>			

<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>1.2 Oferta oralmente productos o servicios aplicando procedimientos específicos de transacciones económicas.</b>	<b>25 horas</b>	
Actividades de evaluación	Evidencias por 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> aplicando procedimientos específicos de transacciones económicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grabación de la llamada</li> </ul> <p><b>20%</b></p> <p><b>A.</b> Principales servicios de los <i>call centers</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Telemarketing</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> Venta de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de normas</li> <li>Políticas</li> <li>lineamientos</li> </ul> <p><b>C.</b> 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 guion previo.</li> <li>Hablar claramente.</li> <li>No usar frases negativas.</li> </ul>			

**Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.**

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	<b>2. Comunicación telefónica activa</b>		
<b>Propósito de la unidad</b>	Entablar 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>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>2.1 Promociona productos o servicios específicos acorde con políticas de la empresa.</b>		<b>25 horas</b>
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
<b>2.1.1. Elabora tres guiones para vender productos u ofertar servicios.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guiones</li> </ul>	20%	<p><b>A. Estrategias telefónicas acorde con políticas de la empresa.</b></p> <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>Telephone manner.</li> </ul> <p><b>B. Promoción telefónica de producto o servicio.</b></p> <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>
<b>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</b>			

<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<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>	
Actividades de evaluación	Evidencias por 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grabación de la conversación</li> </ul>			<p><b>A.</b> Llamadas con propósitos específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Citas</li> <li>Invitaciones</li> <li>Confirmaciones de acuerdos</li> <li>Conference calls</li> <li>Pedidos</li> <li>Cotizaciones</li> <li>Quejas</li> </ul> <p><b>B.</b> 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, al término de cada resultado de aprendizaje.</b>			

## 2.5 Referencias

### Básicas:

- Feigon, J. C. (2016). *Smart Selling on the Phone and Online: Inside Sales That Gets Results*. HarperCollins Leadership.
- Goldfayn, A. (2020). *Pick Up the Phone and Sell: How Proactive Calls to Customers and Prospects Can Double Your Sales*. Wiley.
- Blount, J. (2015). *Fanatical Prospecting: The Ultimate Guide to Opening Sales Conversations and Filling the Pipeline by Leveraging Social Selling, Telephone, Email, Text, and Cold Calling*. Wiley.

### Complementarias:

- Schiffman, S. (2017). *Cold Calling Techniques (That Really Work!)* (7th ed.). Career Press.
- Johnson, K. L. (2019). *Phone Sales: The Science of Making the Sale*. G&D Media.
- Acrónimos, frases y léxico específico de *call centers*. Consultado el 17 de agosto de 2025: <http://www.callcenterbasics.com/call-center-acronyms.htm>
- Artículos, programas, tips y libros de *call centers*. Consultado el 17 de agosto de 2025: <http://www.callcenterbasics.com/>
- Audios de inglés para servicios. Consultado el 17 de agosto de 2025: <http://www.businessenglishpod.com/category/customer-service/>
- Definición, servicios y ventajas de un *call center*. Consultado el 17 de agosto de 2025: [www.estoesmarketing.com](http://www.estoesmarketing.com)
- Glosario de términos específicos de *call centers*. Consultado el 17 de agosto de 2025: <http://www.confero.co.uk/glossary.htm>
- Habilidades a desarrollar en llamadas telefónicas de negocios. Consultado el 17 de agosto de 2025: <http://www.eslflow.com/Telephoningandrequests.html>
- Vocabulario para ventas. Consultado el 17 de agosto de 2025: <http://www.businessenglishsite.com/>