

ÍNDICE

Unidad 1	El comercio internacional	9
	1.1 Globalización	
	1.2 Charla con un estudiante en prácticas	
	1.3 El mercado de divisas	
	1.4 Datos sobre el entorno internacional	
	1.5 Incoterms	
	1.6 Ejercicios	
Unidad 2	Negociación, exportación y métodos de pago	23
	2.1 Una gran venta	
	2.2 Conversación con un cliente	
	2.3 La negociación y sus fases	
	2.4 Las diez características del buen negociador	
	2.5 La exportación	
	2.6 Ejercicios	
Unidad 3	Los bancos	38
	3.1 Un día en el banco	
	3.2 Conversación con una empleada de banco	
	3.3 Consejos para la utilización de cheques	
	3.4 Características de las cajas de ahorros	
	3.5 Ejercicios	
Unidad 4	Impuestos y seguros	52
	4.1 Asegurar la vida	
	4.2 Conversación telefónica con el servicio de atención al cliente	
	4.3 Definición de los seguros	
	4.4 Seguridad social	
	4.5 Otros seguros	
	4.6 Sistema tributario español	
	4.7 Ejercicios	

Unidad 5	La contabilidad	66
	5.1 Formación continua	
	5.2 Clase de contabilidad	
	5.3 Otros términos financieros	
	5.4 Ejercicios	
Unidad 6	La informática	81
	6.1 Renovarse o morir	
	6.2 Migración	
	6.3 Ventajas de la migración	
	6.4 La oficina informatizada	
	6.5 Expansión y apertura a nuevos mercados	
	6.6 Ejercicios	
Unidad 7	Protocolo empresarial	95
	7.1 Protocolo	
	7.2 Regalos de empresa	
	7.3 Comidas de negocios	
	7.4 El móvil siempre presente	
	7.5 Etiqueta social	
	7.6 Ejercicios	
Unidad 8	Conversaciones telefónicas	109
	8.1 EL TACÓN S.A., ¿Dígame?	
	8.2 ¿De parte de quién?	
	8.3 Perdón, me he equivocado	
	8.4 En este momento no está	
	8.5 ¿Cuándo volverá?	
	8.6 ¿Puedo ayudarle en algo?	
	8.7 ¿Cuándo le viene bien?	
	8.8 El lunes me es posible...	
	8.9 Ejercicios	

Unidad 9	Correspondencia comercial	123
	9.1 Estimado Sr. López	
	9.2 Demanda de calzado	
	9.3 Confirmación de pedido por fax	
	9.4 Reclamación	
	9.5 Apertura de una sucursal	
	9.6 Pedido después de visitar la feria	
	9.7 Estructura de una carta comercial	
	9.8 Diez consejos para escribir su carta comercial	
	9.9 Ejercicios	
Unidad 10	Creación de una empresa	140
	10.1 Iniciativa propia	
	10.2 Conversación con el asesor fiscal	
	10.3 Guía para redactar un plan de negocios	
	10.4 Formas jurídicas	
	10.5 Trámites administrativos y legales para una S.L.	
	10.6 Concepto de PYME	
	10.7 Ejercicios	
Glosario		155
Soluciones		167