Inglés profesional para la logística y transporte internacional

Área: COMERCIO Y MARKETING
Modalidad: Teleformación
Duración: 90 h
Precio: 45.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

MF1006_2

CONTENIDOS

1. Expresiones y estructuras lingüísticas utilizadas en las operaciones de transporte y logística en inglés.

####

1.1. Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las operaciones logísticas y de transporte internacional.

####

1.2. Estructuras lingüísticas y léxico habitual en las relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte internacional.

####

1.3. Expresiones de uso cotidiano en empresas de transporte y logística.

####

1.4. Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística.

####

1.5. Expresiones fonéticas habituales.

####

1.6. Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional.

####

2. Operativa específica de logística y transporte en inglés.

####

2.1. Terminología de las operaciones de servicios de logística y transporte

####

2.1.1. Almacenaje, carga, descarga

####

2.1.2. Vehículos

####

2.1.3. Rutas

####

2.1.4. Plazos de recogida y entrega de mercancías

####

2.1.5. Establecimiento de condiciones de transporte: fechas, puntos de origen y destino, responsabilidad de las partes

####

2.1.6. Cumplimentación de documentación propia del transporte

####

2.2. Documentación propia de operaciones de transporte y servicios logísticos internacionales.

####

2.3. Términos comerciales, financieros y económicos.

####

2.4. Condiciones de transporte.

####

2.5. Cumplimentación de documentos del transporte.

####

2.6. Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte: correo electrónico, sms u otros.

####

2.7. Procedimientos de tránsito internacional

####

3. Atención de incidencias en inglés

####

3.1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.

####

3.2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor:

####

3.2.1. Saludos,

####

3.2.2. Presentaciones

####

3.2.3. Fórmulas de cortesía habituales.

####

3.3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.

####

3.4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.

####

3.5. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

####

3.6. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

####

3.7. Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica.

####

3.8. Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte.

####

3.9. Documentación escrita en relación a imprevistos.

####

3.10. Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias de la logística y transporte internacional.

####

3.11. Normas y usos socioprofesionales habituales en el transporte internacional.

####

3.12. Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia

####

3.13. Mecánica. Averías

####

4. Comercialización de servicios de transporte en inglés

####

4.1. Interacción entre las partes: presentación inicial de posiciones, argumentos, preferencias comparaciones y estrategias de negociación.

####

4.2. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de servicio: precio, descuentos y recargos entre otros.

####

4.3. Tipos de vehículos. Plazos de entrega.

####

4.4. Condiciones de transporte y modos de pago

####

4.5. Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes/ proveedores extranjeros.

####

4.6. Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores.

####

4.7. Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor.

####

4.8. Simulación de procesos de negociación con clientes/proveedores de servicios de transporte.

####

4.9. Presentación de productos/servicios:

####

4.9.1. Características de productos/servicios

####

4.9.2. Medidas

####

4.9.3. Cantidades

####

4.9.4. Servicios añadidos

####

4.9.5. Condiciones de pago

####

4.9.6. Servicios postventa, entre otros

####

4.10. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.

####

5. Comunicación comercial escrita en inglés

####

5.1. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:

####

5.1.1. Pedidos

####

5.1.2. Facturas

####

5.1.3. Recibos

####

5.1.4. Hojas de reclamación

####

5.2. Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés:

####

5.2.1. Hojas de pedido

####

5.2.2. Facturas

####

5.2.3. Ofertas

####

5.2.4. Reclamaciones entre otros

####

5.3. Redacción de correspondencia comercial:

####

5.3.1. Ofertas y presentación de productos por correspondencia

####

5.3.2. Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, respuesta a las reclamaciones, solicitud de prórroga y sus respuestas

####

5.3.3. Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga

####

5.4. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés.

####

5.5. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.

####

5.6. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.

####

5.7. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes:

####

5.7.1. Internet

####

5.7.2. Fax

####

5.7.3. Correo electrónico

####

5.7.4. Carta u otros análogos

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.