

Inglés profesional para la logística y transporte internacional

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Interpretar la información, líneas y argumentos de un discurso oral, formal e informal, presencial o retransmitido, de una operación logística internacional. Obtener e interpretar datos e información específica de distintos documentos y fuentes de información de transporte internacional haciendo un uso esporádico del diccionario. Producir mensajes orales con fluidez, detalle y claridad, fijando condiciones de las operaciones. Redactar y cumplimentar informes y documentos propios de la logística y transporte internacional aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica. Conversar con fluidez y espontaneidad manifestando opiniones diversas, en distintas situaciones, formales e informales, propias de operaciones logísticas y transporte: visitas de clientes, gestiones y negociación de operaciones con clientes/ proveedores.

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.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



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



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



- 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

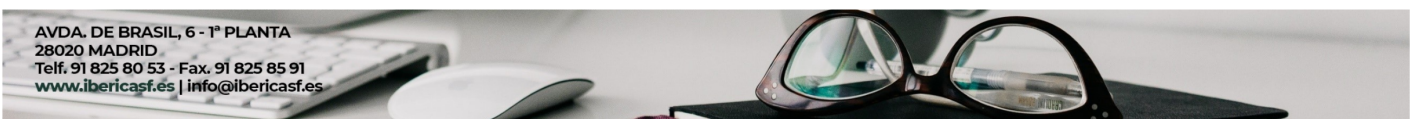


La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



- 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.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



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:



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



5.7.1. Internet

5.7.2. Fax

5.7.3. Correo electrónico

5.7.4. Carta u otros análogos