



Consultoría de Recursos Humanos especializada en el sector del Comercio.

# INGLÉS PROFESIONAL PARA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTERNACIONAL

Código: 2012006

## 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.





Consultoría de Recursos Humanos especializada en el sector del Comercio.

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.



Consultoría de Recursos Humanos especializada en el sector del Comercio.

- 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



Consultoría de Recursos Humanos especializada en el sector del Comercio.

- 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. Complimentación 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.



Consultoría de Recursos Humanos especializada en el sector del Comercio.

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

### **METODOLOGÍA Y DURACION:**

Formación en modalidad Teleformación de 90 horas de duración.

Los cursos online no disponen de material didáctico físico. El acceso al contenido y a los recursos complementarios que incorporan se realizará a través del aula virtual, accediendo con las claves de acceso que se le proporcionan a cada alumno. Así mismo, las tutorías por parte del docente se realizan a través de la misma.

Durante esta fase, el docente/tutor dinamizará la formación, resolviendo todas las dudas que puedan surgir respecto a la materia, promoviendo la participación de los alumnos y velando por el aprovechamiento de los contenidos didácticos, con unas tutorías cercanas y personalizadas.

Es obligatorio realizar el curso a través del campus virtual. Para que el curso sea válido, el alumno/a deberá acceder dentro del período establecido de forma progresiva (fechas de inicio y finalización) al 75% del temario a través de la plataforma y realizar todas la/s prueba/s de evaluación propuestas. El tiempo de conexión de los participantes debe estar en consonancia con el aprendizaje y las horas de duración del curso, por lo que como mínimo será del 30% del total de horas del curso. Se entregará diploma acreditativo una vez se superados los requisitos del curso.

