

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.

Contenidos:

Tema 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

Tema 2. Operativa específica de logística y transporte en inglés.

2.1. Terminología de las operaciones de servicios de logística y 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 en operaciones de transporte: correo electrónico SMS u otros
- 2.7. Procedimientos de tránsito internacional

Tema 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
- 3.3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación 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 socio-profesionales habituales en el transporte internacional
- 3.12. Accidentes siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia
- 3.13. Mecánica. Averías

Tema 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 descuento 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
- 4.10. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos /

servicios entre otros

Tema 5. Comunicación comercial escrita en inglés.

- 5.1. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica
- 5.2. Complimentación de documentación comercial básica en inglés
- 5.3. Redacción de correspondencia comercial
- 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