

Modalidad: curso e-Learning Duración: 90 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Una vez finalizado el módulo el alumno será capaz de comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional. En concreto el alumno será capaz de: 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

UD1. 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. UD2. 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. UD3. 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. UD4. 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. UD5. 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.