



# Inglés profesional para logística y transporte internacional

**Sku:** MF1006\_2\_V2

**Horas:** 90

## 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

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. Cumplimentación 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