

# INGLÉS PROFESIONAL PARA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTERNACIONAL



## 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.
- Al finalizar el curso serás capaz de producir mensajes orales con fluidez, detalle y claridad, fijando condiciones de las operaciones.

## DURACIÓN, MODALIDAD Y PRECIO

Duración: 90 Horas

Modalidad: 100% online

Precio: 390 €

Ayudamos a tu empresa a **gestionar la bonificación** de este curso, contacte con nosotros 10 días antes del inicio del curso en [serviciobonificaciones@camaramadrid.es](mailto:serviciobonificaciones@camaramadrid.es)

## METODOLOGÍA

La modalidad de formación online es muy flexible ofreciendo al alumno la posibilidad de formarse cuando y donde quiera a través de nuestro Campus Virtual, por lo que el ritmo de aprendizaje lo marca el alumno. Con acceso multiplataforma podrás asistir a clase desde cualquier dispositivo (Ordenador, Tablet, Móvil...)

- Claustro de profesores compuesto por profesionales en activo, con una gran experiencia profesional en las materias que imparten y que te tutorizarán y guiarán para conseguir tus objetivos.
- Encuentros en tiempo real que permiten el contacto directo alumno-profesor permitiendo una perfecta transferencia del Know How de forma bidireccional.
- Título de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid, reconocido empresarialmente a nivel internacional.

## PROGRAMA (1/2)

### 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



## PROGRAMA (2/2)

- 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

### INFORMACIÓN Y MATRÍCULAS:

elearning@camaramadrid.es  
91 538 3838 / 91 538 3500

Escuela de Negocios  
C/ Pedro Salinas, 11  
28043 Madrid

