



Curso ON-LINE

# INGLÉS PROFESIONAL PARA LA 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.
- 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.

## ÍNDICE

### **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 escrita 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 comercial 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 socioprofesionales 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: 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.
- 4.10 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 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.
  - 5.7.3 Correo electrónico.
  - 5.7.4 Carta u otros análogos.