

MF1006_3 INGLÉS PROFESIONAL PARA LA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTERNACIONAL (90h)

Nivel de cualificación profesional: 3

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EXPRESIONES Y ESTRUCTURAS LINGÜÍSTICAS UTILIZADAS EN LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA EN INGLÉS.

Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las operaciones logísticas y de transporte internacional.

Estructuras lingüísticas y léxico habitual en las relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte internacional.

Expresiones de uso cotidiano en empresas de transporte y logística.

Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística.

Expresiones fonéticas habituales

Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPERATIVA ESPECÍFICA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE EN INGLÉS.

Terminología de las operaciones de servicios de logística y transporte

Documentación propia de operaciones de transporte y servicios logísticos internacionales.

Términos comerciales, financieros y económicos.

Condiciones de transporte.

Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte: correo electrónico, sms u otros.

Procedimientos de tránsito internacional

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS EN INGLÉS.

Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.

Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor:

Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.

Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.

Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica.

Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte.

Documentación escrita en relación a imprevistos.

Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias de la logística y transporte internacional.

Normas y usos socioprofesionales habituales en el transporte internacional.

Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia Mecánica. Averías

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE EN INGLÉS.

Interacción entre las partes: presentación inicial de posiciones, argumentos, preferencias comparaciones y estrategias de negociación.

Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de servicio: precio, descuentos y recargos entre otros.

Tipos de vehículos. Plazos de entrega.

Condiciones de transporte y modos de pago

Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes/proveedores extranjeros.

Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores.

Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor.

Simulación de procesos de negociación con clientes/proveedores de servicios de transporte.

Presentación de productos/servicios:

Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS.

Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:

Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés:

Redacción de correspondencia comercial:

Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés.

Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.

Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.

Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes.