



Presentación

El transporte de mercancías es una parte esencial de la cadena logística porque enlaza la producción de un bien con el servicio de éste a los mercados o al consumidor final. En concreto, la parte del transporte de mercancías que se hace cargo de la actividad internacional es la que mueve cosas entre naciones diferentes, por lo que a las características del transporte nacional añadiremos las características, necesidades y documentación requerida en el internacional.

El objetivo del curso que presentamos es capacitar a todos sus alumnos a que puedan comunicarse de forma correcta y efectiva en inglés en todos los ámbitos de la actividad del transporte internacional de mercancías.

De tal actividad destacamos las comunicaciones (sean orales o escritas) con compañeros, proveedores y clientes; y la creación de documentos (relacionados con el transporte, la comunicación interna o la comercialización del servicio). Todas ellas deben ser desarrolladas en inglés correctamente por cada alumno a la finalización del curso.

Para conseguir nuestro objetivo es necesario conocer vocabulario amplio sobre todos los temas que pueden ser tratados en el desarrollo de esta actividad: vehículos, averías, operaciones de carga/descarga, entrega y recogida de mercancías, precios, ofertas, atención de incidencias, fechas, rutas, comercio, economía, finanzas, etc.

Se trata, en definitiva, de poder ejercer en inglés todas las operaciones y actividades que se pueden dar en una empresa de transporte internacional de mercancías, desde la conversación con un compañero hasta el desarrollo de una ruta, la realización de una llamada telefónica, atender una reclamación, cumplimentar la documentación necesaria, ofertar un producto, establecer precios y tarifas, negociar con proveedores, etc.

La Educación On-line

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

- La posibilidad de escoger el momento y lugar más adecuado.
- Interactuar con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- Trabajar con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.
- Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

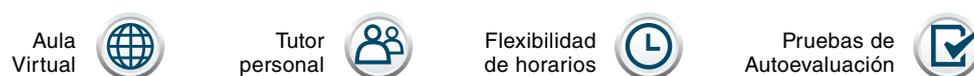


Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma *e-learning* de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



Contenido y Duración del Curso

El curso **INGLÉS PARA EL TRANSPORTE INTERNACIONAL DE MERCANCIAS** tiene una duración de 60 horas distribuidas en 7 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

Manual de Estudio

Los 7 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario sobre la materia que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados.

Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.



Este curso le permitirá saber y conocer:

- Cómo desenvolverse adecuadamente en inglés en operaciones de transporte internacional de mercancías.
- Cómo desarrollar una operación comercial en inglés.
- Cómo entender y cumplimentar en un correcto inglés la documentación propia del transporte internacional de mercancías.
- Cómo comunicarse oralmente con clientes y proveedores en inglés.
- Cómo entablar una comunicación escrita en inglés con clientes y proveedores.
- Cómo mantener conversaciones telefónicas en inglés.
- Cómo atender y solucionar incidencias en lengua inglesa.
- Cómo comunicar y dar solución en inglés a un accidente o siniestro.
- Cómo comercializar servicios de transporte en lengua inglesa.
- Cómo cumplimentar en lengua inglesa documentación comercial.
- Cómo establecer relaciones con compañeros en inglés tanto de forma oral como escrita.

Domine el inglés en la gestión del Transporte Internacional de Mercancías.

Dirigido a:

Profesionales de los departamentos de Logística, Transporte Internacional y Exportación así como a todas aquellas áreas afines que necesiten conocer el vocabulario técnico en inglés relacionado con el Transporte Internacional de Mercancías.

Contenido del curso

→ MÓDULO 1. Expresiones y léxico habituales de la lengua inglesa en las operaciones de transporte internacional de mercancías

8 horas

- 1.1. Conceptos y elementos básicos de una operación logística.
- 1.2. Conceptos y operaciones básicas del transporte internacional.
- 1.3. Vocabulario relacionado con el tránsito.
- 1.4. Conceptos relacionados con el campo semántico de las mercancías.
- 1.5. Expresiones cotidianas en el sector del transporte internacional de mercancías.
- 1.6. Vocabulario relacionado con operaciones comerciales, financieras y económicas.

→ MÓDULO 2. El inglés utilizado en las operaciones específicas de los servicios de transporte

8 horas

- 2.1. Vehículos.
- 2.2. Mecánica y averías.
- 2.3. Rutas.
- 2.4. Almacenaje, carga y descarga.
- 2.5. Recogida y entrega de mercancías.
- 2.6. Fechas.
- 2.7. Puntos de origen y destino.
- 2.8. Responsabilidad de las partes.

Contenido del curso

→ MÓDULO 3. Comprender y crear en lengua inglesa los documentos relacionados con el transporte

8 horas

La documentación necesaria para la actividad de transporte internacional de mercancías genera muchos problemas a las empresas que realizan esta actividad porque existe una cantidad enorme de documentos a cumplimentar y cada país tiene normas diferentes que deben cumplirse.

3.1. Documentación propia de la actividad de transporte de mercancías:

3.1.1. Del transporte de mercancías en general.

3.1.2. Del transporte internacional de mercancías en particular.

3.2. Documentación relacionada con los seguros necesarios en transporte de mercancías.

3.3. Documentación comercial:

3.3.1. Pedidos.

3.3.2. Facturas.

3.3.3. Recibos.

3.3.4. Hojas de reclamación.

3.3.5. Ofertas.

→ MÓDULO 4. Comunicación oral en inglés con clientes y proveedores

10 horas

En el campo del transporte internacional, la comunicación oral es la forma más empleada porque en ella se desarrollan desde las conversaciones sencillas del día a día entre empleados, hasta el discurso del presidente de una gran empresa pasando por las actividades diarias y la negociación con clientes o proveedores. Este módulo describe los conocimientos lingüísticos necesarios para mantener conversaciones orales en inglés por vía telefónica y personal.

4.1. Comunicación oral en inglés:

4.1.1. La pronunciación (The Pronunciation).

4.1.2. Uso de los niveles formal e informal del lenguaje (Use of the formal and informal language levels).

4.1.3. Léxico (Lexicon).

4.2. Conversación personal:

4.2.1. Saludos (Greetings).

Contenido del curso

- 4.2.2. Presentaciones (Presentations).
- 4.2.3. Fórmulas de cortesía (Courtesy Formulas).
- 4.2.4. Despedidas (Farewell).

4.3. Conversación telefónica:

- 4.3.1. Al realizar una llamada (When making a call).
- 4.3.2. Al recepcionar una llamada (When receiving a call).

→ MÓDULO 5. Comunicación comercial escrita en lengua inglesa

14 horas

Para aprender las cuestiones a las que un hablante en inglés se debe enfrentar en la comunicación comercial, este módulo presenta vocabulario, normas y ejemplos para la creación de los diferentes tipos de documentación interna, correspondencia comercial y textos relacionados con las reclamaciones.

5.1. Abreviaturas y usos habituales en diferentes soportes escritos.

5.2. Documentación interna.

5.3. Correspondencia comercial:

- 5.3.1. Presentación de productos.
- 5.3.2. Presentaciones comerciales.
- 5.3.3. Reclamaciones.
- 5.3.4. Respuesta a reclamaciones.
- 5.3.5. E-mail.

5.4. Incentivar las ventas en el comercio electrónico.

→ MÓDULO 6. Conocimientos de inglés necesarios para comercializar servicios de transporte

6 horas

6.1. Interacción entre las partes de una negociación comercial:

- 6.1.1. Presentación de posiciones (Presentation of Positions).
- 6.1.2. Argumentos (Arguments).
- 6.1.3. Comparaciones (Comparisons).

Contenido del curso

6.2. Diferencias en las pautas de comportamiento según la nacionalidad de nuestro interlocutor.

6.3. Expresar y comparar condiciones del servicio:

6.3.1. Precios (Prices).

6.3.2. Descuentos (Discounts).

6.3.3. Recargos (Surcharge).

6.3.4. Servicios añadidos (Services Added).

6.3.5. Servicios Posventa (After-Sales Services).

6.4. Presentar productos / servicios:

6.4.1. Características del transporte (Characteristics of Transport).

6.4.2. Características de los productos o servicios (Characteristics of the Products or Services).

6.4.3. Características de las presentaciones comerciales (Characteristics of the Commercial Presentations).

→ MÓDULO 7. Atención de incidencias en un entorno de lengua inglesa

6 horas

Conversar en inglés sobre imprevistos, accidentes, siniestros y retrasos frecuentes en el transporte de mercancías. También saber cómo interponer y solucionar en la misma lengua quejas y reclamaciones.

7.1. Los imprevistos.

7.2. Accidentes, siniestros y retrasos.

7.3. Quejas y reclamaciones:

7.3.1. Situaciones habituales de quejas y reclamaciones.

7.3.2. Tratamiento de quejas/reclamaciones de clientes.

7.3.3. Fórmulas de persuasión y cortesía para solucionar reclamaciones o incidencias propias del transporte de mercancías.

7.3.4. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones e incidencias.

