





## Presentación

La globalización mundial de los intercambios comerciales entre distintos países o bloques de países es una realidad imparable que ha ido aumentando sin cesar durante los últimos años. Los intercambios de bienes y productos generan riqueza y crecimiento económico en los países que fomentan el comercio internacional entre sus empresas.

Una pieza fundamental de estos procesos de intercambio de productos es la logística y el transporte internacional que permite planificar, gestionar y garantizar el correcto traslado de productos desde un punto geográfico a otro en el comercio internacional.

Asimismo, durante las últimas décadas se ha observado la pujanza e influencia del inglés como idioma de trabajo en distintos entornos internacionales: comerciales, económicos o institucionales.

Para abordar la internacionalización y hacer frente a los retos internacionales dentro del sector logístico y de transporte, el profundo conocimiento del inglés y la adquisición de competencias lingüísticas para enfrentarse a distintos contextos comunicativos en este sector se convierten en una necesidad imperiosa para los profesionales de este ramo.

Este curso le permitirá conocer la terminología y expresiones fundamentales en inglés para poder desarrollar distintas acciones dentro del sector logístico a nivel internacional: desde conceptos básicos relacionados con el propio sector logístico, hasta estructuras y términos de gran utilidad para la gestión de clientes, la negociación logística internacional o la presentación de servicios logísticos.

La adquisición de todas estas competencias logísticas se implementará desde un enfoque práctico y mediante numerosos ejemplos de distintos contextos comunicativos dentro de la logística y del transporte internacional.

## 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.

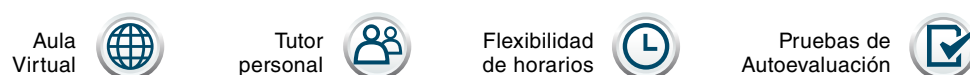


## Método de Enseñanza

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 tiene una duración de 50 horas y el material didáctico consta de:

### Manual de Estudio

Corresponde a todas las materias que se imparten a lo largo de los 4 módulos de formación práctica de que consta el curso English for Logistics.

### Material Complementario

Incluye ejemplos y modelos de soporte sobre la materia con el objetivo de ejemplificar y ofrecer recursos referentes al uso del inglés en la logística y el transporte internacional.

### Ejercicios de Seguimiento

Corresponden a ejercicios donde se plantean y solucionan determinados casos referentes a la logística y el transporte internacional.

### Pruebas de Autoevaluación

Para la comprobación práctica de los conocimientos que Ud. va adquiriendo.



## Este curso le permitirá saber y conocer:

- La terminología y expresiones lingüísticas en inglés empleadas en la logística y el transporte internacional en distintos ámbitos y contextos comunicativos.
- Cómo gestionar quejas y reclamaciones en inglés relacionadas con actividades de logística y transporte internacional.
- Cómo negociar contratos de logística internacional en inglés (fórmulas lingüísticas y terminología de contratación).
- Cómo abordar procesos de internacionalización como proveedor de servicios logísticos desde el punto de vista de la competencia lingüística en inglés.
- Cómo realizar presentaciones comerciales de productos y servicios logísticos y de transporte internacional.
- Cómo gestionar y atender visitas comerciales a clientes internacionales y/o atención comercial en ferias internacionales.
- Cómo reconocer, identificar e interpretar las distintas fórmulas lingüísticas y léxico relacionado con la atención al cliente, la gestión comercial y la gestión logística.
- Cómo gestionar la documentación en inglés de transporte internacional.
- Cómo atender al cliente por vía telefónica o presencial en el sector logístico.
- Cómo redactar correspondencia comercial en inglés propia del sector logístico.

**Domine las expresiones y estructuras lingüísticas en inglés utilizadas en operaciones de logística y transporte internacional.**

## Dirigido a:

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

## Contenido del curso

### → MÓDULO 1. Terminología de logística y transporte internacional en inglés

10 horas

En este primer módulo del curso veremos términos y expresiones lingüísticas generales relacionados con distintos ámbitos de la logística y el transporte internacional que serán de gran utilidad para el desarrollo de la actividad empresarial logística en mercados internacionales.

- 1.1. Términos generales de operativa logística internacional.
- 1.2. Principales actividades logísticas: almacenaje, organización, carga y descarga.
- 1.3. Tipos y medios de transporte: vehículos.
- 1.4. Contratación: servicios y condiciones.
- 1.5. Mecánica.
- 1.6. Documentación internacional en logística y transporte.
- 1.7. Términos comerciales, económicos y empresariales.

### → MÓDULO 2. Inglés para la iniciación a la internacionalización de servicios logísticos

15 horas

A lo largo de este módulo se van a desarrollar las capacidades lingüísticas en inglés necesarias durante las primeras fases de la internacionalización de servicios logísticos y de transporte internacional que los profesionales deberán adquirir y aplicar: prospección del mercado de destino y desarrollo de contactos iniciales con clientes o proveedores potenciales.

- 2.1. Redacción de correspondencia comercial en inglés:
  - 2.1.1. Cartas comerciales.
  - 2.1.2. Correo electrónico.
- 2.2. Prospección del mercado: acciones de promoción exterior
  - 2.2.1. Bienvenida e introducción.
  - 2.2.2. Presentación de servicios comerciales en inglés.

## Contenido del curso

### 2.3. Negociación de contratos de servicios logísticos y de transporte internacional:

- 2.3.1. Cláusulas generales.
- 2.3.2. Condiciones comerciales: medio y plazo de pago.
- 2.3.3. Condiciones específicas de transporte.

## → MÓDULO 3. Inglés para la gestión de la internacionalización de servicios logísticos

15 horas

Este módulo analiza el inglés comercial y del ámbito logístico que se emplea en los procesos de gestión de la internacionalización de servicios logísticos y de transporte internacional de: atención al cliente, gestión comercial y gestión logística.

### 3.1. Atención al cliente:

- 3.1.1. Atención telefónica.
- 3.1.2. Atención presencial.

### 3.2. Gestión de documentación comercial en inglés:

- 3.2.1. Presupuestos y pedidos.
- 3.2.2. Facturas.

### 3.3. Gestión de documentación logística y aduanera en inglés:

- 3.3.1. Albaranes.
- 3.3.2. CMR.
- 3.3.3. DUA.
- 3.3.4. Póliza de seguro.

## Contenido del curso

### → MÓDULO 4. Inglés para la gestión posventa de servicios logísticos

10 horas

En este módulo analizaremos el inglés que se emplea en la gestión posventa de servicios logísticos a nivel internacional: atención de incidencias, gestión de quejas o las soluciones o respuestas que se pueden dar desde el proveedor de servicios logísticos para la resolución de reclamaciones por parte de clientes.

#### 4.1. Atención de incidencias:

- 4.1.1. Atención vía correo electrónico de incidencias.
- 4.1.2. Atención telefónica de incidencias.

#### 4.2. Gestión de incidencias:

- 4.2.1. Gestión de incidencias por escrito.
- 4.2.2. Gestión de incidencias de forma oral.

#### 4.3. Soluciones y respuesta a incidencias.



## Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso English for Logistics han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:

### → David Villanueva

Licenciatura en Traducción e Interpretación Inglés/Francés.

Traductor, consultor y asesor de proyectos internacionales de logística y transporte, experto en comunicación intercultural en empresas.

El autor y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

## Titulación

Una vez realizado el curso el alumno recibirá el diploma que le acredita como **experto en English for Logistics**. Para ello, deberá haber cumplimentado la totalidad de las pruebas de evaluación que constan en los diferentes apartados. Este sistema permite que los diplomas entregados por Iniciativas Empresariales y Manager Business School gocen de garantía y seriedad dentro del mundo empresarial.

