

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).

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 Formación E-learning

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

1 La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.

2 *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3 *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.

4 *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

Inglés para el Transporte Internacional de Mercancías

Objetivos del curso:

- Aprender a desenvolverse adecuadamente en inglés en operaciones de transporte internacional de mercancías.
- Desarrollar una operación comercial en inglés.
- Entender y cumplimentar en un correcto inglés la documentación propia del transporte internacional de mercancías.
- Comunicarse oralmente con clientes y proveedores en inglés.
- Entablar una comunicación escrita en inglés con clientes y proveedores.
- Mantener conversaciones telefónicas en inglés.
- Atender y solucionar incidencias en lengua inglesa.
- Comunicar y dar solución en inglés a un accidente o siniestro.
- Comercializar servicios de transporte en lengua inglesa.
- Cumplimentar en lengua inglesa documentación comercial.
- 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.

Inglés para el Transporte Internacional de Mercancías

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 50 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio

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

Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning



Aula Virtual *

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Contenido del Curso

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

6 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

6 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.

Inglés para el Transporte Internacional de Mercancías

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

8 horas

La documentación necesaria para el 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 conocerse y 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

8 horas

En el campo del transporte internacional, la comunicación oral es la forma más empleada porque es donde 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. Por ello, es importante familiarizarse con 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).
- 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 receptionar una llamada (When receiving a call).

MÓDULO 5. Comunicación comercial escrita en lengua inglesa

12 horas

La comunicación escrita es una constante en la vida comercial, pues se emplea en el desarrollo de la mayoría de sus operaciones. Tanto las empresas en su comunicación comercial interna y externa, como los vendedores en cualquier momento de su actividad de venta la utilizarán. Para tener éxito al entablar en inglés comunicaciones comerciales escritas, no solo debemos expresar adecuadamente las palabras y argumentos, sino también respetar el protocolo no escrito para este ámbito.

- 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).
- 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).

Inglés para el Transporte Internacional de Mercancías

- 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

4 horas

- 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.

Inglés para el Transporte Internacional de Mercancías

Autor



Rebeca Álvarez

Licenciada en Filología Hispánica cuenta con una amplia experiencia dentro del transporte internacional de mercancías como gerente de una empresa de transportes.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

