

Máster en Gestión y Control del Aprovisionamiento + Titulación Universitaria



ÍNDICE

1 | Somos Educa Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Educa Business School

7 | Programa Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Gestión y Control del Aprovisionamiento + Titulación Universitaria



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
5 ECTS

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Gestión y Control del Aprovisionamiento con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Desarrollo Profesional en Logística, Transporte y Tratamiento de Mercancías con 125 horas y 5 ECTS expedida por UTAMED - Universidad Tecnológica Atlántico Mediterráneo.



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX/XXXX/XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el aval de la Consejería, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la URBEDCO (Plan Propiedad 100%)

Descripción

En el ámbito del comercio y marketing, es necesario la gestión y control del aprovisionamiento, dentro del área profesional logística comercial y gestión del transporte. Así, con el presente Master en Gestión y Control del Aprovisionamiento se pretende aportar los conocimientos necesarios en la gestión de proveedores.

Objetivos

Tras realizar el Máster Gestión del Aprovisionamiento el alumno habrá alcanzado los siguientes objetivos: - Controlar la ejecución eficaz y eficiente del programa de aprovisionamiento, en función del desarrollo del plan de producción/ventas establecido. - Acordar con los proveedores el desarrollo de los flujos de aprovisionamiento, teniendo en cuenta las condiciones y/o márgenes establecidos en el contrato de compra y/o suministro. - Realizar el seguimiento y evaluación de los proveedores para asegurar su cumplimiento y mejorar la calidad del proceso de aprovisionamiento. - Definir las fases y operaciones a realizar dentro de la cadena logística de acuerdo con los niveles de servicio y la calidad establecidos para realizar el seguimiento de las mercancías. - Calcular costes logísticos en función de las variables que intervienen en la ejecución del servicio de distribución, para elaborar un presupuesto del servicio logístico. □ - Analizar las incidencias más habituales en la cadena logística proponiendo procedimientos oportunos para resolverlas. - 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. - Determinar la demanda y necesidades de los planes de producción/distribución en base a los plazos de entrega comprometidos. - Utilizar las técnicas de planificación y control de proyectos, identificando las fases y/o actividades teniendo en cuenta la estimación de los tiempos programados. - Elaborar programas

de requerimientos y listas de materiales/productos de aprovisionamiento que se ajusten a objetivos, plazos y criterios de calidad de los procesos de producción. -Aplicar métodos de gestión de inventarios para la determinación de los requerimientos de mercancías y materiales en los sistemas de producción/aprovisionamiento. -Evaluar los costos de inventario generados en el almacenaje de materiales y productos en un sistema de producción/aprovisionamiento.

Para qué te prepara

Este Master en Gestión y Control del Aprovisionamiento está dirigido a todas aquellas personas interesadas en el ámbito de Comercio y Marketing y quieran especializarse en Gestión y Control del Aprovisionamiento.

A quién va dirigido

Este Master en Gestión y Control del Aprovisionamiento le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en Gestión y Control del Aprovisionamiento.

Salidas laborales

Tras realizar el Máster Gestión del Aprovisionamiento el alumno podrá desempeñar su labor profesional en áreas como: comercio, aprovisionamiento, logística, gestión de la calidad, etc.

TEMARIO

PARTE 1. GESTIÓN DE INVENTARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE INVENTARIOS

1. Objetivo e importancia de la gestión de inventarios
2. Diferenciación de conceptos
3. Concepto y fundamento de los inventarios físicos
4. Variables que afectan a la gestión del inventario
5. Tamaño, estructura y representación del inventario
6. Análisis del conflicto básico entre disponibilidad e inventario
7. Importancia de la ubicación geográfica con respecto a los centros de distribución
8. Modelos de gestión de inventarios
9. Tipos de inventarios
10. Elaboración de inventarios: Control y recuento de stocks
11. Criterios de elaboración de inventarios
12. Clasificación de los productos
13. Planificación del stock para demanda uniforme y no uniforme
14. Aplicaciones informáticas de base de datos y hojas de cálculo aplicados a la gestión de inventarios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. VALORACIÓN Y CÁLCULO DE INVENTARIOS

1. Valoración de inventarios
2. Estimación de costes asociados al inventario
3. Indicadores de medida de inventarios
4. Análisis de desviaciones en los inventarios

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL Y GESTIÓN DE STOCKS

1. Objetivos y funciones de la gestión de stock
2. Variaciones de la demanda y nivel de stock
3. Método de gestión de stock programado
4. Método de gestión de stock no programado
5. Métodos de determinación de pedidos: Modelo de pedido óptimo o modelo de Wilson
6. Lote económico de fabricación y/o pedido
7. Parámetros de gestión de stock
8. Rotación del stock
9. Cálculo de parámetros de stock

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN DE STOCK

1. Efectividad de la gestión del almacén
2. Simulación Montecarlo, riesgo e incertidumbre
3. Indicadores de gestión de stock
4. Interpretación y cálculo de indicadores de gestión de índice de rotación y su repercusión en el

- tamaño del almacén y el costo logístico de almacenaje
- 5. Optimización de puntos de almacenamiento
- 6. Ciclo de vida de las existencias

PARTE 2. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA DEMANDA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOGÍSTICA INTERNA DE LA EMPRESA

1. La empresa como unidad logística
2. Organización funcional de la empresa
3. Actividades logísticas
4. El plan logístico según tipos de empresas
5. La cadena de suministro de la empresa. Eslabones
6. Externalización de la función logística: ventajas e inconvenientes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PREVISIÓN DE DEMANDA

1. Definición de la demanda según tipos de empresa y procesos de producción
2. Tipos de demanda y necesidades de producción
3. Previsión de demanda y plan de ventas
4. Previsión de la actividad y de los costes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN/DISTRIBUCIÓN

1. La función productiva de la empresa y el aprovisionamiento
2. Elementos que intervienen en la planificación de la producción
3. Clasificación de la producción/distribución
4. Nivel de producción y capacidad productiva: Concepto y niveles
5. Estrategias actuales de organización de la producción: procesos flexibles, rápidos y adaptados a la variabilidad de la demanda y necesidades

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE PROYECTOS

1. Introducción a los sistemas de planificación, programación y control de proyectos
2. Definición de actividades
3. Representación gráfica de un plan de producción
4. Teoría de las restricciones (cuello de botella)
5. Calculo de tiempos y holguras
6. Calendario de ejecución y nivelación de recursos
7. Métodos de control de planes de producción
8. Ejemplos prácticos sobre la aplicación de los métodos de control
9. Aplicaciones informáticas de planificación y control de proyectos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y APROVISIONAMIENTO

1. Concepto e importancia de la gestión de la producción y aprovisionamiento
2. La política del aprovisionamiento en el marco de la empresa
3. Métodos de gestión de la producción
4. Niveles de gestión de la producción
5. Variables de influencia en las necesidades de aprovisionamiento:

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PLANIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DE PRODUCCIÓN

1. Fundamentos y conceptos de un sistema MRP(Material Requirement Planning)
2. Estructura básica de un sistema MRP
3. Funcionalidades básicas de un MRP
4. Requerimientos de recursos productivos (MRP II)
5. Aplicaciones de gestión de la producción informática
6. Otros métodos
7. Optimización de la cadena de suministro

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS DE DISTRIBUCIÓN

1. Planificación del DRP (Distribution Requirement Planning)
2. Estructura del DRP
3. Fases integrantes de un proceso DRP
4. Técnicas de DRP
5. Flujo de los procesos
6. Cálculo de necesidades de distribución
7. Implementación del DRP

PARTE 3. OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FASES Y OPERACIONES EN LA CADENA LOGÍSTICA

1. La cadena de suministro: fases y actividades asociadas
2. Flujos en la cadena de suministro: flujo físico de materiales y flujo de información.
Características de los mismos. Cómo se articulan. Ejemplo concreto de un proceso de aprovisionamiento desde que se lanza la orden de pedido hasta su recepción en almacén
3. El flujo de información: en tiempo real, fiable, seguro, fácil de interpretar y manejar
4. Flujo de materiales: seguro, eficaz y con calidad. Diagrama de flujos interconexiónados
5. Cadena logística: objetivos. Cómo lograrlos. Integración de actores y sinergias a conseguir
6. Logística y calidad
7. Gestión de la cadena logística:
8. El flujo de información

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOGÍSTICA INVERSA

1. Devoluciones y logística inversa
2. Posibles límites a la logística inversa
3. Causas de la aparición de la logística inversa
4. Política de devolución de productos
5. Logística inversa y legislación:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. OPTIMIZACIÓN Y COSTOS LOGÍSTICOS

1. Características del costo logístico: variabilidad
2. Sistema tradicional y sistema ABC de costos
3. Medición del costo logístico y su impacto en la cuenta de resultados. Costos totales, costos unitarios y costos porcentuales
4. Estrategia y costos logísticos

5. Medidas para optimizar el costo logístico en las diversas áreas: stock, almacenaje, picking, transporte
6. Cuadro de control de costos. Pirámide de información del costo logístico
7. Ejemplo práctico de cálculo del costo logístico en una operación de comercialización, teniendo en cuenta el costo de compra, los costos de stock, almacenaje y manipulación, el costo de transporte de distribución y los costos administrativos e indirectos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. REDES DE DISTRIBUCIÓN

1. Diferentes modelos de redes de distribución:
2. Cálculo del costo logístico de distribución en los diferentes modelos:

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE IMPREVISTOS E INCIDENCIAS EN LA CADENA LOGÍSTICA

1. Incidencias, imprevistos y errores humanos en el proceso de distribución
2. Puntos críticos del proceso. Importancia cualitativa y monetaria de las mismas
3. Análisis de determinados procesos críticos:
4. Seguimiento y localización física de la mercancía en el proceso de distribución
5. Sistemas informáticos y tecnología aplicada: GPS, satélite, radiofrecuencia
6. Acceso del cliente a la información
7. Determinación de responsabilidades en una incidencia
8. En diversos supuestos prácticos, cómo actuar en una incidencia
9. Incidencias y su tratamiento informático. Sistema de documentación: grabación de datos, información mínima, clasificación según tipos, seguimiento y solución dada a la misma, costo real o estimado, cliente afectado o proveedor involucrado, punto de la cadena en que se produjo

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y CADENA DE SUMINISTRO

1. Tecnología y sistemas de información en logística
2. La pirámide de información
3. Ventajas y posibles inconvenientes: costo y complejidad del sistema
4. La comunicación formal e informal
5. Sistemas de utilización tradicional y de vanguardia: la informática, satélites, GPS, EDI, transmisión de ficheros, e-mail, teléfono, fax. Características. Pros y contras de los diferentes sistemas
6. Información habitual en el almacén:
7. Terminología y simbología utilizadas en la gestión del almacén

PARTE 4. GESTIÓN DE PROVEEDORES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESO DE COMPRAS EN LA LOGÍSTICA INTERNA

1. Importancia de la función de compras en la logística interna de la empresa
2. Plan de compras y programa de necesidades
3. Secuencia del ciclo de compras para la empresa
4. Descripción y especificación de la compra para la empresa
5. Petición de ofertas y pliego de condiciones de aprovisionamiento
6. El acuerdo y contrato de compraventa/suministro

7. Documentación de la compra
8. Las compras en mercados internacionales. globalización de la cadena de suministro

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

1. Identificación de fuentes de suministro y búsqueda de proveedores
2. Competencia perfecta e imperfecta
3. Criterios de selección de proveedores
4. Homologación proveedores
5. Categorización de proveedores
6. Registro de proveedores: el fichero de proveedores
7. Sistemas de aseguramiento de calidad de proveedores

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES

1. Conceptos clave en la negociación con proveedores
2. Resolución de conflictos y litigios con proveedores: posibilidades de actuación
3. Cualidades del negociador: comunicación, persuasión y habilidades
4. Estilos/ Formas de negociación
5. Tipos de negociación
6. Preparación de la negociación: Estrategias y tácticas
7. Etapas del proceso de negociación
8. Actitud y comportamiento en la negociación
9. Puntos críticos de la negociación
10. Posiciones de las partes en la negociación: poder de negociación
11. Estrategia ante situaciones especiales: monopolio, proveedores exclusivos y otras
12. Arbitraje y mediación en conflictos con proveedores

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN APLICADAS LA GESTIÓN DE PROVEEDORES

1. Los procesos de comunicación en la gestión de proveedores
2. Las relaciones con proveedores: motivos de satisfacción y discrepancias
3. Sinergias con proveedores
4. Técnicas de comunicación en contextos nacionales e internacionales
5. Sistemas de comunicación e información con proveedores: transmisión electrónica de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

1. Gestión y seguimiento de proveedores y pedidos
2. Redes de intercambio de información
3. Diagramas de flujo de documentación e información y descripción de actividades
4. Gestión Automática de Pedidos-GAP
5. Seguimiento del pedido
6. Registro documental y de operaciones
7. Indicadores de calidad y evaluación de proveedores
8. Elaboración de informes de evaluación de proveedores

PARTE 5. LOGÍSTICA, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE MERCANCÍAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ASPECTOS FUNDAMENTALES PARA LA LOGÍSTICA

1. El proceso logístico
2. El proceso del flujo según el tipo de producción
3. Eficiencia logística para el trato al cliente
4. Integración logística en la organización
5. Los subsistemas del sistema logístico
6. El término cadena de demanda
7. Optimización de la operativa logística

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL ALMACÉN

1. El almacén como elemento clave en el sistema logístico
2. Operaciones de almacén
3. Áreas fundamentales en el almacén
4. Clases de almacén según criterios
5. Almacenes con especial tratamiento fiscal

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO

1. Estrategia de logística de aprovisionamiento
2. Gestión y transporte de aprovisionamiento
3. Aprovisionamiento just in time y aprovisionamiento milk run

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA MERCANCÍA EN OPERACIONES LOGÍSTICAS

1. Conceptualización de los embalajes
2. Tipos de envasados
3. Gestión de envasados para evitar el deterioro

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROCESO DE RECEPCIÓN

1. Fases de la recepción de la mercancía
2. Clasificación y etiquetado de mercancías
3. Manipulación de las mercancías

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN

1. Funcionamiento del almacén
2. Asignación de áreas en el almacén
3. Clasificación de paquetería en el almacén
4. Almacenaje según clasificación de productos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ENVÍO DE MERCANCÍAS

1. El despacho de mercancías
2. Fases en la preparación de mercancías
3. La zona del muelle de carga

UNIDAD DIDÁCTICA 8. CARGA DE MERCANCÍAS EN VEHÍCULOS

1. El proceso de carga
2. Medios de carga de mercancía
3. Gestión en la carga del vehículo
4. Precintado de puertas del vehículo

UNIDAD DIDÁCTICA 9. TAREAS DE MANTENIMIENTO DEL ALMACÉN

1. Mantenimiento en almacén
2. Tipos de productos para desinfección y limpieza
3. Acciones de limpieza y desinfección del almacén
4. Limpieza y desinfección de maquinaria y equipo

PARTE 6. INGLÉS PROFESIONAL PARA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTERNACIONAL

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

1. Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las operaciones logísticas y de transporte internacional
2. Estructuras lingüísticas y léxico habitual en las relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte internacional
3. Expresiones de uso cotidiano en empresas de transporte y logística
4. Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística
5. Expresiones fonéticas habituales
6. Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional

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

1. Terminología de las operaciones de servicios de logística y transporte
2. Documentación propia de operaciones de transporte y servicios logísticos internacionales
3. Términos comerciales, financieros y económicos
4. Condiciones de transporte
5. Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte: correo electrónico, sms u otros
6. Procedimientos de tránsito internacional

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS EN INGLÉS

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes
2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor:
3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores
5. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes
6. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad
7. Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica
8. Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte
9. Documentación escrita en relación a imprevistos

10. Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias de la logística y transporte internacional
11. Normas y usos socioprofesionales habituales en el transporte internacional
12. Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia
13. Mecánica. Averías

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE EN INGLÉS

1. Interacción entre las partes: presentación inicial de posiciones, argumentos, preferencias comparaciones y estrategias de negociación
2. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de servicio: precio, descuentos y recargos entre otros
3. Tipos de vehículos. Plazos de entrega
4. Condiciones de transporte y modos de pago
5. Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes/proveedores extranjeros
6. Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores
7. Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor
8. Simulación de procesos de negociación con clientes/proveedores de servicios de transporte
9. Presentación de productos/servicios:
10. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS

1. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:
2. Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés:
3. Redacción de correspondencia comercial:
4. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés
5. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés
6. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta
7. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes

