

Máster en Logística: Experto en Transporte + 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 Logística: Experto en Transporte + Titulación Universitaria



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
5 ECTS

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Logística: Experto en Transporte 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 XXXXX/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 Comisión, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNED (Plan Propio de Grado)



Descripción

Si tiene interés en el entorno de la logística y quiere especializarse en las funciones de transporte por carretera este es su momento, con el Master en Logística: Experto en Transporte podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta labor con éxito. En el ámbito del transporte es necesario conocer los diferentes factores que influyen en su éxito como los costes, seguridad y servicio entre otros. Por ello es esencial que los profesionales del este sector aprendan todo lo referente sobre estos factores para que puedan desarrollar su función de manera profesional.

Objetivos

- Distinguir las distintas configuraciones jurídicas y estructuras en empresas de transporte y las principales funciones que asume el departamento responsable de la operativa de tráfico.
- Establecer métodos de planificación del servicio y de organización del trabajo en el departamento de tráfico.
- Determinar las características y variables para la implantación de sistemas de calidad y mejora continua del servicio de transporte por carretera y logísticos.
- Calcular indicadores y estándares de tiempo para la mejora de la calidad del servicio de transporte y la optimización de tiempos y recursos humanos y técnicos.
- Aplicar medidas de prevención de riesgos y accidentes en las operaciones de transporte de acuerdo a la normativa y recomendaciones vigente.
- Elaborar la documentación propia de la planificación de servicios de transporte en distintos casos y periodos.
- Gestionar la realización de los servicios de transporte terrestre, para su ejecución conforme a las diferentes tipologías de las operaciones.
- 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.

Para qué te prepara

El Master en Logística: Experto en Transporte está dirigido a los profesionales del mundo de tráfico de mercancías por carretera que deseen adquirir conocimientos relacionados con todo lo concerniente a las operaciones de transporte, seguridad, servicio o costes de las funciones de transporte.

A quién va dirigido

Este Master en Logística: Experto en Transporte le prepara para tener una visión amplia y completa sobre el sector de la logística en relación con los aspectos fundamentales del transporte, llegando a adquirir conocimientos para desenvolverse profesionalmente en el sector.

Salidas laborales

Transporte / Logística / Comercio.

TEMARIO

PARTE 1. ORGANIZACIÓN OPERATIVA DEL TRÁFICO POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DEL SECTOR Y MERCADO DEL TRANSPORTE

1. Datos generales del sector y la actividad de los transportes
2. Aspectos básicos de la política comunitaria y nacional en materia de transportes y los objetivos estratégicos del sector
3. Organismos reguladores del sector
4. Infraestructuras y la clasificación de los distintos tipos de centros logísticos y de transporte
5. Análisis de la estructura empresarial: empresas, figuras y agentes económicos característicos en las distintas modalidades de transporte
6. Asociaciones y otras entidades de representación en el sector del transporte
7. Fuentes de información de carácter sectorial
8. Análisis comparativo de las distintas modalidades de transporte: terrestre, aéreo, marítimo e intermodal
9. Factores y variables diferenciadores (físicos, económicos, de accesibilidad e itinerario, reglamentarios, contractuales, entre otros)
10. Principales características, ventajas y desventajas de cada modalidad
11. Tipología de mercancías transportadas en cada modalidad
12. Limitaciones técnicas y operativas
13. Intermodalidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CLASIFICACIÓN, CONFIGURACIÓN DE LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Composición y cuota de mercado de los distintos tipos de transporte por carretera
2. Configuración jurídica de la empresa de transporte
3. Análisis comparativo de las diferentes formas jurídicas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA Y DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE TRANSPORTE Y TRÁFICO

1. Conceptos de organización de la empresa aplicados a la empresa de transporte
2. Organización operativa del departamento de flotas
3. Organización operativa del departamento de tráfico
4. Organización operativa del almacén y las bases logísticas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ACTIVIDAD Y ACCESO AL MERCADO DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA

1. Marco legislativo del transporte por carretera
2. Acceso a la profesión para actividades de transporte de mercancías por carretera

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TRANSPORTES BAJO RÉGIMEN DE AUTORIZACIÓN ESPECIAL

1. El transporte de mercancías peligrosas
2. El transporte de producto perecedero
3. Transportes con exceso de peso o dimensiones
4. Transporte de animales vivos
5. Transporte internacional y cabotaje

UNIDAD DIDÁCTICA 6. INSPECCIÓN DE OPERACIONES DE TRANSPORTE Y EL RÉGIMEN SANCIONADOR

1. El control de los transportes y la labor inspectora de las instituciones
2. Baremo sancionador para la legislación de los transportes de mercancías por carretera
3. Tacógrafo e instrumentos de control
4. Características y aplicación de la normativa

PARTE 2. GESTIÓN DE COSTES Y CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE COSTES EN LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA Y LOGÍSTICA

1. Introducción al control analítico de costes
2. Costes fijos de explotación de vehículos
3. Costes variables de explotación de vehículos
4. Otros costes asociados a las actividades auxiliares y operaciones logísticas
5. Observatorio de costes del transporte de mercancías por carretera

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA PREVISIÓN Y EL CONTROL PRESUPUESTARIO EN SERVICIOS DE TRANSPORTE

1. El presupuesto y análisis provisional
2. El presupuesto como herramienta de control de gestión
3. Formación de precios del servicio de transporte
4. Aplicación informática de gestión de costes de ACOTRAM

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Concepto y características de la calidad aplicada al servicio de transporte por carretera
2. Implantación del sistema de calidad en empresas de transporte por carretera
3. Calidad en los procesos internos
4. Calidad y proveedores
5. Calidad y clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTROL DEL SERVICIO DE TRANSPORTES POR CARRETERA

1. Aspectos relativos a la gestión y control de los tráfico
2. Aspectos relativos a la ejecución del transporte
3. Trazabilidad de la información
4. Gestión de imprevistos e incidencias

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

1. Sistemas de localización y telecomunicación en flotas de transporte
2. Utilidad de aplicaciones informáticas de gestión y control de flotas de transporte
3. Consulta, descarga y capacidad operativa de procedimiento de información y archivos, utilizando exploradores de Internet y herramienta de correo electrónico
4. Otras aplicaciones de Internet: servicios de las bolsas de carga en Internet
5. Control estadístico de servicios
6. Cálculo de indicadores de gestión y cuadro de control de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE RESIDUOS Y NORMATIVA MEDIOAMBIENTAL APLICABLE A LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Aspectos e impactos ambientales del transporte por carretera
2. Medidas de precisión y gestión ambiental en el sector
3. Sistemas de gestión ambiental ISO 14000

PARTE 3. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SEGURIDAD EN OPERACIONES DE TRANSPORTE

1. Concepto y definición de seguridad y técnicas de seguridad en las operaciones de transporte.
2. Directivas comunitarias y legislación aplicable sobre seguridad y salud en el trabajo
3. Derechos y deberes fundamentales de empresarios y trabajadores
4. Órganos de prevención y representación de los trabajadores
5. La figura del Consejero de Seguridad en el transporte: funciones y responsabilidades
6. Organismos públicos de seguridad y salud laboral
7. Seguridad preventiva en la organización de tráfico.
8. Fomento de la participación y formación del personal
9. La inspección de trabajo, responsabilidades y sanciones
10. La seguridad y la motivación en el trabajo.
11. Protección colectiva e individual: La protección en el flujo logístico de mercancías
12. Accidentes de trabajo en operaciones de transporte.
13. Tipos de accidentes y causas más corrientes.
14. Accidentes específicos según área de trabajo: carga / descarga de camiones; extracción / estiba de mercancía / manejo de mercancía APQ, otros riesgos específicos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN

1. Evaluación y control de riesgos.
2. Aspectos legales de la seguridad en el almacén.
3. Normativa actual española y europea sobre prevención de riesgos laborales.
4. Responsabilidad en materia de prevención. Normas UNE
5. Análisis de condiciones de trabajo y salubridad
6. Factores de riesgo: físicos y mentales.
7. Identificación de factores de riesgo.
8. Procesos en el almacén y factores de riesgo asociados.
9. Riesgos específicos según área de trabajo: carga / descarga de camiones; extracción / estiba de mercancía / manejo de mercancía APQ, otros riesgos específicos.
10. Legislación vigente en materia de mercancías peligrosas y otras.
11. Factores higiénicos

12. Factores de proceso y ergonómicos
13. Riesgos específicos en el transporte por carretera. Zonas de riesgo en la unidad de transporte:
14. Riesgos específicos de la actividad de conducción
15. Riesgos derivados de las operaciones de carga y descarga
16. Riesgos específicos de operativa en almacén
17. Control de la salud de los trabajadores

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE MEDIDAS Y RECOMENDACIONES DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN OPERACIONES DE TRANSPORTE

1. Seguridad operativa en el transporte.
2. Buenas prácticas en la operativa.
3. Buenas prácticas en el manejo de materiales y elementos e manipulación
4. Equipos y elementos de seguridad lumínicos y acústicos, homogeneidad en la flota, manual de instrucciones
5. Señalización de riesgos
6. Equipos de protección individual
7. El plan de emergencia
8. Ergonomía y psicología aplicada al transporte:
9. Diseño del puesto de trabajo.
10. Elementos de protección
11. Carga física y mental.
12. Estrés y otros problemas físicos y psicológicos.
13. Actuaciones en caso de accidente laboral y emergencias en operaciones de transporte:
14. Normas y procedimientos de actuación generales y específicos según tipo de accidente.
15. Primeros auxilios
16. Productos APQ y residuos tóxicos y peligrosos:
17. Tipos de accidentes, riesgos asociados y tratamientos específicos
18. Normas específicas

PARTE 4. PLANIFICACIÓN DE RUTAS Y OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Organización de los servicios de transporte por carretera
2. Determinación de la demanda de servicios de transporte
3. Dimensionamiento de flota
4. Criterios de selección de vehículos
5. Planificación de rutas
6. Circuitos regulares y circuitos técnicos de transporte
7. Organización de la red de colaboradores, delegaciones y centros operativos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE TRANSPORTE

1. Planificación de operaciones de tráfico
2. Colaboraciones con operadores de transporte

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DE RUTAS DE RECOGIDA O DISTRIBUCIÓN

1. Distribución capilar y reparto urbano
2. Actividades de grupaje, almacenamiento y reexpedición
3. Servicios de corta, media y larga distancia
4. Planificación de rutas de larga distancia
5. Circuitos técnicos de transporte
6. Programación horaria de servicios de cargas completas
7. Conexión y centros de distribución de cargas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE LA OPERATIVA DE TRÁFICO

1. Libro de cargas pendientes y registros de la carga de trabajos a realizar

PARTE DE DISPONIBILIDAD DE VEHÍCULOS Y CONDUCTORES

PARTE DIARIO DE OPERACIONES Y MOVIMIENTO DE VEHÍCULOS

1. Planning semanal de seguimiento del movimiento de tractoras

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PLANIFICACIÓN

1. Recepción de los pedidos
2. Agrupación y consolidación de las cargas
3. Control de disponibilidad de los recursos
4. Subcontratación de cargas
5. Comercialización del excedente de capacidad de flota
6. Asignación de las cargas a los vehículos
7. Transmisión de la orden de carga al transportista
8. Generación de documentación y expedientes de viaje
9. Seguimiento de la actividad de los vehículos

PARTE 5. GESTIÓN Y CONTROL DE FLOTAS Y SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE FLOTA DE VEHÍCULOS EN TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA

1. Características técnicas de los vehículos transporte de mercancías por carretera
2. Equipos característicos del transporte intermodal
3. Gestión del mantenimiento del parque de vehículos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS

1. Reglamentación técnica de vehículos
2. Homologación y matriculación de vehículos
3. Trámites administrativos de gestión de la flota de vehículos
4. Ficha de características técnicas
5. Inspección técnica de vehículos
6. Seguros obligatorios
7. Tramitación y visado de autorizaciones nacionales e internacionales del vehículo
8. Auditoria de flota, control de estado y control documentario

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DEL COLECTIVO DE CONDUCTORES

1. Personal de conducción con relación laboral
2. Subcontratados con carácter permanente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS OPERACIONES

1. Seguimiento de operaciones de transporte
2. Trazabilidad de la información

PARTE DE ACCIDENTES. ATESTADOS. AVERÍAS

1. Registro y mantenimiento de bases de datos en relación al servicio de transporte
2. Herramientas informáticas para el tratamiento de datos
3. Internet y correo electrónico
4. Sistemas telemáticos de información y control
5. Sistemas de trazabilidad de mercancías

PARTE 6. 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 7. 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

