

IELOGIS

Instituto Europeo de Logística y Transporte



MBA EN RECURSOS HUMANOS EN TRANSPORTE Y LOGÍSTICA

IELA022

www.ielogis.com



Certificación universitaria internacional:



Escuela asociada a:



a3en

asociación española
de escuelas de negocios

Reconocimiento de calidad:



ICEEX
EXCELENCIA EDUCATIVA



DESTINATARIOS

El **MBA en Recursos Humanos en Transporte y Logística** va dirigido a todas aquellas personas que quieran especializarse o ampliar sus conocimientos en la gestión efectiva del ámbito laboral y fiscal de empresas, negocios o proyectos relacionados con la logística y el transporte. A lo largo de la formación, el alumno estudiará la gestión contable, tributaria y de liquidaciones, así como la estructura organizativa o la correcta ejecución de una selección de personal cualificado, entre otros aspectos. Asimismo, el estudiante aprenderá a controlar la gestión operativa de la distribución, sabrá cómo planificar rutas de reparto y conocerá las particularidades del transporte internacional. Todos estos conocimientos los adquirirá bajo las premisas de control y seguridad en cuanto al transporte de mercancías. Finalmente, el estudiante aprenderá inglés profesional en el área logística. Una vez finalizada la titulación, el alumno será capaz de garantizar el funcionamiento óptimo de la cadena logística y sabrá ejecutar y supervisar operaciones de transporte de larga distancia garantizando la máxima calidad del servicio.



MODALIDAD

- **ON LINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

El alumno puede solicitar **PRÁCTICAS GARANTIZADAS** en empresas. Mediante este proceso se suman las habilidades prácticas a los conceptos teóricos adquiridos en el curso. Las prácticas serán presenciales, de 3 meses aproximadamente, en una empresa cercana al domicilio del alumno.



DURACIÓN

La duración del curso es de 1500h.



IMPORTE

Importe Original: ~~1960€~~

Importe Actual: 980€



CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica la “MBA EN RECURSOS HUMANOS EN TRANSPORTE Y LOGÍSTICA”, de IELOGIS, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

IELOGIS, desde noviembre de 2016, y siguiendo su apuesta por la calidad, ha sido reconocida con el sello ICEEX de la excelencia y la calidad de la formación.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

El alumno tiene la opción de solicitar junto a su diploma un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además podrá solicitar una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo-DQ con un reconocimiento de 60 ECTS.



PARTE 1. MBA

MÓDULO 1. EXPERTO EN LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEMAS PARA VER Y LEER

1. IRPF
2. Laboral
3. Manual práctico de Nominas y Seguros Sociales
4. Alta de Empresa
5. Alta e trabajadores
6. Las Nominas
7. Los TCs

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EJERCICIOS PARA PRÁCTICAR

1. Ejercicios distintos, explicados paso a paso de diferentes situaciones laborales: trabajadores, retribución mensual, diaria, bajas por enfermedad, accidentes, trabajadores en prácticas, formación, maternidad, etc.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CURSO NOMINAPLUS

1. Temas multimedia
2. Ejercicios y ejemplos paso a paso
3. Este curso de Nominaplus es exactamente el mismo que vendemos por separado. Incluye el programa en su versión gratuita para que pueda practicar con el.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROGRAMA NOMINA

1. Temas Multimedia
2. Ejercicios propuestos
3. Ejercicios resueltos
4. Resolución dudas comunes, instalación del programa NOMINA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. RÉGIMEN AGRARIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

1. Teoría
2. Práctica

UNIDAD DIDÁCTICA 6. OTROS

1. Jubilación e incapacidad
2. Alta empresario
3. Alta Entidad Autónomas
4. Bonificaciones contratos
5. Comunicación de Apertura
6. Tarifas de Primas
7. Ayuda 190
8. Ayuda Retenciones
9. Programas de Hacienda
10. Legislación
11. Ejercicio práctico convenio real.
12. Todos los contratos de trabajo en impresos oficiales, para rellenar a ordenador y presentar directamente al INEM.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EJERCICIO PRÁCTICO COMPLETO

UNIDAD DIDÁCTICA 8. CURSO COMPLETO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

MÓDULO 2. EXPERTO EN CONTABILIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTABILIDAD BÁSICA

1. El Patrimonio
2. El Balance de Situación
3. Perdidas y ganancias
4. Balance de situación de pérdidas y ganancias

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CURSO MULTIMEDIA CONTAPLUS

1. Temas Multimedia
2. Ejercicios propuestos
3. Ejercicios resueltos
4. Resolución dudas comunes, instalación programa Contaplus versión demo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRACTICA CONTABLE

1. Soportes contables (1)
2. Soportes contables (2)
3. Soportes contables (3)
4. Los conceptos de los Asientos
5. Contabilidad en una empresa real.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PGC Y NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD

1. Estructura del Plan General Contable
2. Cuentas Anuales
3. Principios contables
4. Criterios de Valoración, ejemplos
5. Comparativa cuadro de cuentas subgrupos
6. Comparativa relación de cuentas

EJERCICIOS

1. Inmovilizado grupo 2
2. Inmovilizado intangible subgrupo 20
3. Existencias grupo 3
4. Activos no corrientes mantenidos para la venta
5. Correcciones de valor. Amortizaciones y deterioros
6. Ingresos por ventas, grupo 7
7. Pasivos financieros
8. Clientes dudoso cobro.
9. Arrendamiento financiero y operativo
10. Leasing 1
11. Leasing 2
12. Tratamiento contable de las permutas

EXPLICACIONES Y ANEXO DE APOYO

1. Valoraciones de empresas
2. Calculo de la TAE y del coste efectivo

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTABILIDAD AVANZADA

1. Análisis de Balances
2. Análisis de Costes
3. Análisis de Costes
4. Análisis Económico Financiero
5. Ejercicio sistemas costes completos.
6. Costes Fijos, Costes Variables
7. Tablas Cash Flow
8. Plan de Negocio
9. Contabilidad de Costes
10. El Sistema ABC
11. Análisis del Fondo de Maniobra

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROGRAMA CONTA

1. Temas multimedia
2. Ejercicios propuestos
3. Ejercicios resueltos
4. Resolución dudas comunes, instalación, programa conta.

MÓDULO 3. EXPERTO FISCAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Manual de IRPF
2. Ejercicios de IRPF
3. Manual ISS
4. Manual IVA
5. Ejercicios de ISS e IVA
6. IRPF y ejercicios Navarra
7. IRPF y ejercicios Guipúzcoa
8. IRPF y ejercicios Álava
9. IRPF y ejercicios Vizcaya
10. Régimen económico de Canarias
11. Régimen especial de bienes usados

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LIQUIDACIONES Y FORMULARIOS

1. Modelo 110, 115, 130, 131, 303, 347, 390
2. Módulos
3. Declaración de la Renta

UNIDAD DIDÁCTICA 3. OTROS

1. Obligaciones formales
2. Impuesto de Sociedades con Contaplus
3. Legislación
4. Documentos de la agencia tributaria

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EJERCICIOS PARA PROFUNDIZAR

1. Renta, IVA y Sociedades

MÓDULO 4. PRÁCTICA EMPRESARIAL Y NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LAS PYMES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Introducción
2. Técnicas de e learning
3. Herramientas para la gestión del desempeño
4. Coaching
5. Meeting
6. La comunicación interna
7. Intranet

UNIDAD DIDÁCTICA 2. NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN LABORAL Y FISCAL

1. El sistema RED de la Seguridad Social, el Winsuite
2. La firma digital
3. La gestión fiscal
4. Liquidación del IVA
5. Liquidación del IRPF
6. Liquidación del Impuesto Sobre Sociedades

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FORMACIÓN EN NUEVAS TECNOLOGÍAS A DIRECTIVOS DE PYMES

1. Herramientas de comunicación
2. Portales y tiendas virtuales
3. Seguridad y medios de pago
4. Legislación sobre Nuevas Tecnologías
5. Gestión de proyectos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ENTORNO NORMATIVO

1. Legislación asociada a las nuevas tecnologías
2. Normas de autorregulación en el uso de las tecnologías de la información
3. Administración electrónica. Plan “España.es”

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN

1. Las nuevas Tecnologías, definición y situación
2. Identificación de necesidades y alternativas
3. Información servicios informáticos a Pymes
4. Fuentes de financiación públicas y privadas
5. Introducción a las redes LAN
6. La venta industrial

MÓDULO 5. EXPERTO EN HABILIDADES DIRECTIVAS

1. El proceso directivo
2. El proceso directivo (r)
3. Teorías de liderazgo
4. El liderazgo
5. La motivación laboral
6. La motivación del personal
7. La comunicación
8. La negociación
9. Comunicación y negociación
10. La PNL
11. La PNL (r)

12. Coaching y Mentoring
13. Coaching (r)

Gestión del tiempo

1. Personajes
2. Conceptos
3. Introducción a la gestión del tiempo
4. Como de buena es su gestión del tiempo
5. 10 Errores comunes de gestión del tiempo
6. Como de productivo es
7. Registros de actividad
8. Lista de tareas
9. Agenda Windows
10. Agenda Outlook
11. Organización de Windows I
12. Organización de Windows II
13. Organizarse con Outlook
14. Organizarse con el móvil
15. Lista de tareas con Excel
16. Presupuesto Familiar con Excel
17. Datos e información con Excel
18. Remember the milk
19. Los 8 pasos
20. Resumen

MÓDULO 6. EXPERTO EN RECURSOS HUMANOS

1. La función de los recursos humanos
2. La jornada de trabajo
3. Licencias, permisos y excedencias
4. La concurrencia, competencia y pactos de permanencia
5. La selección de personal
6. La planificación de la plantilla
7. Análisis y descripción de puestos
8. Plan de formación
9. Gestión por competencias
10. Estructura organizativa de la empresa
11. La prevención de riesgos en la empresa
12. Tipos de contratos de trabajo
 - Test de evaluación
 - Modalidades de contratación
 - Ejercicios resueltos y casos prácticos
 - Curso multimedia de Nominaplus
 - Curso multimedia de Personalplus

PARTE 2. ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA DISTRIBUCIÓN

MÓDULO 1. DISTRIBUCIÓN CAPILAR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. REPARTO Y CAPILARIDAD EN LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. Definición y características específicas de la distribución capilar de mercancías.
2. Sistemas de organización, gestión y control en la distribución capilar de mercancías.
3. La empresa/departamento de distribución capilar de mercancías.
4. Funciones, características y organización.
5. Normativa administrativa autonómica y local aplicable al reparto de mercancías.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN OPERATIVA DE LA DISTRIBUCIÓN CAPILAR.

1. Conceptos básicos de coste, gasto, pago, inversión y fondo de explotación.
2. Análisis de costos en el reparto de mercancías
3. Aplicaciones informáticas para el cálculo de costes.
4. Determinación de tarifas o precios en el transporte.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CLASIFICACIÓN DE LOS VEHÍCULOS PARA EL REPARTO DE MERCANCÍAS.

5. Tipos de vehículos y características técnicas.
6. Normativa sobre masas y dimensiones.
7. Homologación y matriculación de vehículos.
8. Documentación relativa al conductor, vehículo y mercancía.
9. Distintivos, equipamiento y mantenimiento de vehículos.
10. Normativa reguladora sobre circulación y seguridad vial aplicable.
11. Medios de carga y descarga.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLANIFICACIÓN DE CARGAS Y PROGRAMACIÓN DE RUTAS DE REPARTO

1. Definición y características de la planificación de cargas en el reparto.
2. Programación de rutas de transporte.

3. Aplicaciones informáticas para la planificación de cargas.
4. Seguridad y salud laboral en la organización y la distribución capilar de mercancías.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA CONTRATACIÓN DEL TRANSPORTE CAPILAR DE MERCANCÍAS.

1. Normativa mercantil aplicable al contrato de transporte.
2. El contrato de transporte de mercancías: Definición, caracteres, regulación, elementos personales, reales y formales.
3. Contenido del contrato de transportes de mercancías: Obligaciones de las partes.
4. Responsabilidades. El límite de responsabilidad del transportista.
5. Las reclamaciones. Las Juntas Arbitrales de Transporte.
6. La contratación a través de operadores de transporte.
7. El contrato de seguro y el seguro de transporte terrestre: Tipos, coberturas e indemnizaciones.
8. Inspección y régimen sancionador en el transporte capilar de mercancías.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Pautas de calidad de servicio y atención y satisfacción al cliente.
2. Tratamiento de las quejas y reclamaciones.
3. Factores que pueden originar distintos tipos de incidencias.
4. Soluciones externas e internas de la empresa.
5. Procedimiento de reclamación de siniestros
6. Responsabilidad e indemnizaciones cubiertas por la póliza de seguro.
7. Medio ambiente en la organización y la distribución capilar de mercancías. Tratamiento y gestión de residuos.

MÓDULO 2. TRANSPORTE DE LARGA DISTANCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE DE LARGA DISTANCIA.

1. Particularidades del transporte internacional
2. Operadores específicos del transporte internacional.
3. Marco jurídico del transporte internacional.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPERATIVA DEL TRANSPORTE INTERMODAL

1. Los distintos modos de transporte y sus características: carretera, ferrocarril, marítimo, fluvial, aéreo, multimodal.
2. Comparativa del modo de transporte en relación a su rapidez, capacidad, seguridad, coste y tipo de mercancía.
3. Aspectos técnicos del transporte: vehículos y limitaciones.
4. Ordinario.
5. Especial: Mercancías peligrosas (MMPP), perecederas, animales vivos, consolidación y grupaje.
6. Criterios de selección de modos de transporte.
7. Criterios de selección de otros medios logísticos (embalaje, almacenamiento, manipulación, despacho aduanero, seguro).
8. Formas de comercialización del transporte en los diversos modos.
9. Normativas reguladoras en los distintos modos de transporte.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DE OPERACIONES DE TRANSPORTE DE LARGA DISTANCIA.

1. Métodos de planificación y distribución de cargas en transporte internacional.
2. Redes e infraestructuras de transporte a nivel europeo e internacional.
3. Las plataformas intermodales.
4. Planificación y selección de rutas y modo/s de transporte.
5. Costes en las operaciones de transporte internacional.
6. Tarifas y precios según los modos de transporte.
7. Interpretación de los INCOTERM en relación a la planificación de operaciones de transporte internacional.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DOCUMENTAL BÁSICA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE INTERNACIONAL.

1. Documentación propia de la mercancía en exportaciones e importaciones.
2. Documentación de transporte según el modo.
3. Documentación de protección jurídica de la mercancía.
4. Documentación de tránsito de las mercancías.
5. Procedimiento administrativo aduanero.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTROL Y SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE INTERMODAL DE MERCANCÍAS.

1. Seguridad de la mercancía en el transporte intermodal: Obligaciones de la empresa transportista y los agentes implicados.
2. Protección física y jurídica de la mercancía.
3. Preparación de la mercancía: protección física: envases y embalajes.
4. Normalización, certificación y homologación de los envases y embalajes.
5. Criterios de selección de embalajes según modo de transporte.
6. Unidades de carga y transporte: paletización y contenerización.
7. Manipulación y estiba de mercancías.
8. Etiquetado y señalización de mercancías.
9. Identificación electrónica de embalajes.
10. Transportes de naturaleza específica: mercancías perecederas, peligrosas, animales vivos, otros.
11. Aplicaciones informáticas en la distribución espacial en la carga de mercancías.
12. Gestión de incidencia o siniestro en el transporte internacional e intermodal.
13. Atención de siniestros: comunicación, aportación de documentación, reclamación de daños.
14. Actuaciones correctoras

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y CONTROL EN LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE INTERNACIONAL DE MERCANCÍAS

1. Aplicaciones de seguimiento, registro, comunicación e información sobre recorrido y situación de la mercancía: correo electrónico, Internet, sistema de información EDI, GPS, otros.
2. Alimentación y mantenimiento de bases de datos en relación al servicio de transporte internacional.
3. Sistemas de información y comunicación con clientes: web, correo electrónico, fax.

MÓDULO 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.

MÓDULO 4. 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.
 1. Tipos de vehículos. Plazos de entrega.
 2. Condiciones de transporte y modos de pago.
 3. Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes/proveedores extranjeros.
 4. Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores
 5. Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor.
 6. Simulación de procesos de negociación con clientes/proveedores de servicios de transporte.
 7. Presentación de productos/servicios.
 8. 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.