

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Atención de incidencias en inglés

Duración: 20h

Modalidad: Online

Objetivo

- Interpretar la información, líneas y argumentos de un discurso oral, formal e informal, presencial o retransmitido, de una operación logística internacional.
- Redactar y cumplimentar informes y documentos propios de la logística y transporte internacional aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.
- Conversar con fluidez y espontaneidad manifestando opiniones diversas, en distintas situaciones, formales e informales, propias de operaciones logísticas y transporte.
- Utilizar las normas de cortesía y protocolo para justificar las ausencias, errores o faltas cometidas ofreciendo alternativas para la resolución de imprevistos.

Contenido

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 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 socio-profesionales habituales en el transporte internacional.

12. Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia.

13. Mecánica. Averías.