



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

COML0210 Gestión y Control del Aprovisionamiento (Certificado de Profesionalidad Completo)





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de
19
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

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova 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



Ver en la web

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.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
**FAMILIA
NUMEROSA**

20% Beca
**DIVERSIDAD
FUNCIONAL**

20% Beca
**PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS**



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

COML0210 Gestión y Control del Aprovisionamiento (Certificado de Profesionalidad Completo)



DURACIÓN
450 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Certificado de Profesionalidad COML0210 Gestión y Control del Aprovisionamiento, regulada en el Real Decreto 1522/2011, de 31 de Octubre, del cual toma como referencia la Cualificación Profesional COM315_3 Gestión y Control del Aprovisionamiento (Real Decreto 109/2008, de 1 de Febrero). De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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 Euroinnova International Online Education.
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.
Con una calificación XXXXXXXXXXXXX.

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

NOMBRE ALUMNO/A

Firma del Alumno/a

NOMBRE DE AREA MANAGER

La Dirección Académica







Con Estatuto Consultivo, Categoría Superior del Consejo Económico y Social de la UNED (CCEP) (Ponencia 1045)

Descripción

En la actualidad, en el mundo del comercio y marketing es muy importante conocer los diferentes procesos por cual se realiza la gestión y control de la logística y transporte. Por ello, con el presente curso se trata de aportar los conocimientos necesarios para conocer la planificación del aprovisionamiento, la gestión de proveedores, la optimización de la cadena logística y el inglés profesional para la logística y transporte internacional.

Objetivos

- Colaborar en la elaboración del plan de aprovisionamiento.
- Realizar el seguimiento y control del programa de aprovisionamiento.
- Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.
- Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.

A quién va dirigido

Este curso está dirigido a todas aquellas personas que se dedican al mundo del comercio y marketing y que pretendan obtener conocimientos relacionados con la planificación del aprovisionamiento, la gestión de proveedores, la optimización de la cadena logística y el inglés profesional para la logística y

transporte internacional.

Para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad COML0210 Gestión y Control del Aprovisionamiento certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, que desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y establece un procedimiento permanente para la acreditación de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o formación no formal).

Salidas laborales

Desarrolla sus funciones, por cuenta ajena, en empresas de cualquier sector colaborando en las actividades de aprovisionamiento, optimizando recursos, costes y plazos de entrega dentro del departamento de producción, compras y/o logístico.

TEMARIO

MÓDULO 1. MF1003_3 PLANIFICACIÓN DEL APROVISIONAMIENTO

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0475 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. Cálculo 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. Registro de inventarios.
4. Funcionalidades básicas de un MRP.
5. Requerimientos de recursos productivos (MRP II).
6. Aplicaciones de gestión de la producción informática.
7. Otros métodos.
8. 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.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0476 GESTIÓN DE INVENTARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OBJETIVO E IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS.

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

MÓDULO 2. MF1004_3 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.

MÓDULO 3. MF1005_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 interconexionados.
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. MF1006_3 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. Complimentación 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.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Telefonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!

España     
Latino America  
Reública Dominicana  

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group