ATENCIÓN DE INCIDENCIAS EN INGLÉS

SKU: EVOL-5233-VNO-B | **Categorías:** IDIOMAS, Inglés

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 20

CURSO TEMÁTICO

Atención de incidencias en inglés

Objetivos

- 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.

Contenidos

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.

Tal vez te interese este curso: Atención telefónica en inglés

O quizá este otro: Francés Atención al Público

Síguenos en: Instagram