



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

**COML0109 Tráfico de Mercancías por Carretera (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 estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente 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**  
INTERNACIONAL 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

## COML0109 Tráfico de Mercancías por Carretera (Certificado de Profesionalidad Completo)



**DURACIÓN**  
520 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

### Titulación

---

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Certificado de Profesionalidad COML0109 Tráfico de Mercancías por Carretera, regulada en el Real Decreto 642/2011, de 9 de Mayo del cual toma como referencia la Cualificación Profesional COM088\_3 Tráfico de Mercancías por Carretera (Real Decreto 295/2004, de 20 de Febrero y modificaciones R.D. 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



el inglés profesional para logística y transporte internacional.

## Para qué te prepara

---

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad COML0109 Tráfico de Mercancías por Carretera, 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 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

## Salidas laborales

---

Desarrolla sus funciones principalmente en empresas que realicen transporte de mercancías por carretera, a escala nacional, comunitaria y/o internacional, organizando, planificando y gestionando el departamento de explotación/tráfico.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. MF0247\_3 ORGANIZACIÓN DEL TRÁFICO DE MERCANCÍAS

#### UNIDAD FORMATIVA 1. UF0921 ORGANIZACIÓN OPERATIVA DEL TRÁFICO DE MERCANCÍAS 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.

#### UNIDAD FORMATIVA 2. UF0922 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 previsional:
2. El presupuesto como herramienta de control de gestión.
3. Formación de precios del servicio de transporte.
4. Aplicación informática de gestión de costes ACOTRAM.

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. Concepto y características de la calidad aplicada al servicio en el transporte por carretera:
2. Implantación de sistemas 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 TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Aspectos relativos a la gestión y control de los tráficos:
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. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión y control de flotas de transporte.
3. Consulta, descarga y capacidad operativa de procesamiento de información y archivos, utilizando exploradores de Internet y herramientas 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 previsión y gestión ambiental en el sector:
3. Sistemas de gestión ambiental ISO 14000.

#### UNIDAD FORMATIVA 3. UF0923 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. Seguridad preventiva en la organización de tráfico:
3. Protección colectiva e individual: La protección en el flujo logístico de mercancías.
4. Accidentes de trabajo en operaciones de transporte:

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

1. Evaluación y control de riesgos:
2. Análisis de condiciones de trabajo y salubridad.
3. Factores de riesgo: físicos y mentales:
4. Factores higiénicos.
5. Factores de proceso y ergonómicos.
6. Riesgos específicos en el transporte por carretera. Zonas de riesgo en la unidad de transporte:
7. 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. Señalización de riesgos.
3. Equipos de protección individual.
4. El plan de emergencia.
5. Ergonomía y psicología aplicada al transporte
6. Actuaciones en caso de accidente laboral y emergencias en operaciones de transporte
7. Productos APQ y residuos tóxicos y peligrosos

#### MÓDULO 2. MF0248\_3 PLANIFICACIÓN DEL TRÁFICO DE MERCANCÍAS

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## UNIDAD FORMATIVA 1. UF0923 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. Seguridad preventiva en la organización de tráfico:
3. Protección colectiva e individual: La protección en el flujo logístico de mercancías.
4. Accidentes de trabajo en operaciones de transporte:

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

1. Evaluación y control de riesgos:
2. Análisis de condiciones de trabajo y salubridad.
3. Factores de riesgo: físicos y mentales:
4. Factores higiénicos.
5. Factores de proceso y ergonómicos.
6. Riesgos específicos en el transporte por carretera. Zonas de riesgo en la unidad de transporte:
7. 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. Señalización de riesgos.
3. Equipos de protección individual.
4. El plan de emergencia.
5. Ergonomía y psicología aplicada al transporte:
6. Actuaciones en caso de accidente laboral y emergencias en operaciones de transporte:
7. Productos APQ y residuos tóxicos y peligrosos:

## UNIDAD FORMATIVA 2. UF0924 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.
2. Parte de disponibilidad de vehículos y conductores.
3. Parte diario de operaciones y movimiento de vehículos.
4. 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.

### UNIDAD FORMATIVA 3. UF0925 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:
3. Parte de accidentes, atestados, averías:
4. Registro y mantenimiento de bases de datos en relación al servicio de transporte.
5. Herramientas informáticas para el tratamiento de datos.
6. Internet y correo electrónico.
7. Sistemas telemáticos de información y control
8. Sistemas de trazabilidad de mercancías

## MÓDULO 3. MF1006\_2 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

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

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

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

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

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group