



## (MF1006\_2) Inglés profesional para logística y transporte internacional

Sku: PD813102020

Horas: 90

### OBJETIVOS

**Objetivo General** • Interpretar la información proveniente del discurso oral con facilidad, en situaciones de comunicación con agentes, transitarios, clientes y/o proveedores de servicios extranjeros, de forma presencial o a distancia, en lengua estándar y a pesar de la existencia de ruidos o interferencias. • Interpretar datos e información escrita compleja, y documentos propios del transporte y la logística extrayendo la información relevante para la ejecución de las operaciones logísticas. • Expresarse oralmente con fluidez y espontaneidad, con agentes, clientes y/o proveedores de servicios en situaciones de comunicación interpersonal o a distancia, de manera que se potencien las relaciones interprofesionales y el desarrollo efectivo de las operaciones. B2. • Redactar y cumplimentar de manera clara, estructurada y precisa textos y documentos propios de las operaciones de transporte y logística internacional. • Comunicarse oralmente con cierta fluidez y espontaneidad, con agentes, clientes y/o proveedores internacionales en situaciones de comunicación interpersonal o a distancia, interactuando para favorecer las relaciones con los clientes y la ejecución de las operaciones. **Objetivos Específicos** • Interpretar la información, líneas y argumentos de un discurso oral, formal e informal, presencial o retransmitido, de una operación logística internacional. • Obtener e interpretar datos e información específica de distintos documentos y fuentes de información de transporte internacional haciendo un uso esporádico del diccionario. • Producir mensajes orales con fluidez, detalle y claridad, fijando condiciones de las operaciones. • 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: visitas de clientes, gestiones y negociación de operaciones con clientes/proveedores.

### CONTENIDOS

**Unidad 1:** Expresiones y estructuras lingüísticas utilizadas en las operaciones de transporte y logística en inglés. • Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las operaciones logísticas y de transporte internacional. o Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las

operaciones logísticas y de transporte internacional. Clasificación de un acto logístico. o Caso práctico resuelto: Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las operaciones logísticas y de transporte internacional. • Estructuras lingüísticas y léxico habitual en las relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte internacional. o Estructuras lingüísticas y léxico habitual en las relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte internacional. o Outsourcing, elementos que intervienen en las operaciones internacionales y expresiones a utilizar I. o Outsourcing, elementos que intervienen en las operaciones internacionales y expresiones a utilizar II. o Outsourcing, elementos que intervienen en las operaciones internacionales y expresiones a utilizar III. o Caso práctico resuelto: Estructuras lingüísticas y léxico habitual en las relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte internacional. • Expresiones de uso cotidiano en empresas de transporte y logística. o Caso práctico resuelto: Expresiones de uso cotidiano en empresas de transporte y logística. • Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística. o Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística. o Expresiones de negocios en inglés según el contexto de la situación. o Caso práctico resuelto: Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística. • Expresiones fonéticas habituales. o Expresiones fonéticas habituales. o Diptongos y triptongos I. o Diptongos y triptongos II. o Caso práctico resuelto: Expresiones fonéticas habituales. • Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional. o Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional. o Comunicación verbal y no verbal I. o Comunicación verbal y no verbal II. o Recomendaciones. o Caso práctico resuelto: Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional.

- Cuestionario de Autoevaluación UA 01
- Actividad de Evaluación UA 01

**Unidad 2:** Operativa específica de logística y transporte en inglés. • Terminología de las operaciones de logística y transporte. o Almacenaje, carga, descarga I. o Almacenaje, carga, descarga II. o Términos relacionados con las operaciones de carga y descarga. o Términos relacionados con el almacenaje. o Cadena logística I. o Cadena logística II. o Vehículos. o Rutas I. o Rutas II. o Rutas III. o Plazos de recogida y entrega de mercancías. o Reglas y condiciones. o Establecimiento de condiciones de transporte: fechas, puntos de origen y destino, responsabilidad de las partes. o Cumplimentación de documentación propia del transporte. o Caso práctico resuelto: Terminología de las operaciones de logística y transporte. • Documentación propia de operaciones de transporte y servicios logísticos internacionales. o Documentos de transporte y aduaneros I. o Documentos de transporte y aduaneros II. o Caso práctico resuelto: Documentación propia de operaciones de transporte y servicios logísticos internacionales. • Términos comerciales, financieros y económicos. o Términos comerciales, financieros y económicos I. o Caso práctico resuelto: Términos comerciales, financieros y económicos. • Condiciones de transporte. o Incoterms. o Caso práctico resuelto: Condiciones de transporte. • Cumplimentación de documentos del transporte. o CMR en transporte internacional. o CIM en transporte internacional. o Caso práctico resuelto: Cumplimentación de documentos del transporte. • Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte: correo electrónico, sms u otros. o La fecha. o Partes del documento. o Redacción comercial. o Estructuras comunes. o Caso práctico resuelto: Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones

de transporte: correo electrónico, sms u otros. • Procedimientos de tránsito internacional.

- Cuestionario de Autoevaluación UA 02
- Actividad de Evaluación

**Unidad 3:** Atención de incidencias en inglés. • Terminología específica en las relaciones comerciales con los clientes. o Caso práctico resuelto: Terminología específica en las relaciones comerciales con los clientes. • Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor. o Frases y expresiones a utilizar en negociaciones. o Saludos. o Saludos I. o Saludos II. o Presentaciones. o Fórmulas de cortesía habituales. o Fórmulas de cortesía formales e informales I. o Fórmulas de cortesía formales e informales II. o Caso práctico resuelto: Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor. • Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita. o Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita I. o Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita II. o Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita II. o Caso práctico resuelto: Diferenciación de estilos formale informal en la comunicación comercial oral y escrita. • Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores. o Caso práctico resuelto: Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores. • Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes. o Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes I. o Reclamaciones habituales en el sector logístico, expresiones de tratamiento y aspectos a evitar en su tratamiento I. o Reclamaciones habituales en el sector logístico, expresiones de tratamiento y aspectos a evitar en su tratamiento II. o Caso práctico resuelto: Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes. • Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad. o Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad I. • Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica. o Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica I. o Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica II. • Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte. o Expresiones en inglés para la gestión de incidencias. o Caso práctico resuelto: Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte. • Documentación escrita en relación a imprevistos. o Documentación escrita en relación a imprevistos I. o Caso práctico resuelto: Documentación escrita en relación a imprevistos. • Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias de la logística y transporte internacional. • Normas y usos socio-profesionales habituales en el transporte internacional. o Caso práctico resuelto: Normas y usos socioprofesionales habituales en el transporte internacional. • Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia. o Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia I. o Caso práctico resuelto: Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia. • Mercancías. Averías. o Vocabulario básico.

o Caso práctico resuelto: Mercancías. Averías.

- Cuestionario de Autoevaluación UA 03
- Actividad de Evaluación UA 03

**Unidad 4:** Comercialización de servicios de transporte en inglés. • Interacción entre las

partes: presentación inicial de posiciones, argumentos, preferencias comparaciones y estrategias de negociación. o Interacción entre las partes: presentación inicial de posiciones, argumentos, preferencias comparaciones y estrategias de negociación I. o Expresiones para afrontar una reunión de negocios. • Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de servicio: precio, descuentos y recargos entre otros. o Caso práctico resuelto: Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de servicio: precio, descuentos y recargos entre otros. • Tipos de vehículos. Plazos de entrega. o Caso práctico resuelto: Tipos de vehículos. Plazos de entrega. • Condiciones de transporte y modos de pago. o Caso práctico resuelto: Condiciones de transporte y modos de pago. • Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes / proveedores extranjeros. o Caso práctico resuelto: Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes / proveedores extranjeros. • Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores. o Caso práctico resuelto: Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores. • Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor. o Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor I. o Caso práctico resuelto: Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor. • Simulación de procesos de negociación con clientes / proveedores de servicios de transporte. • Presentación de productos / servicios. Características de productos/servicios. o Medidas. Cantidades. Servicios añadidos o Condiciones de pago. o Servicio de postventa. • Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos / servicios, entre otros. o Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos / servicios, entre otros I. o Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos / servicios, entre otros II. o Caso práctico resuelto: Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos / servicios, entre otros.

- Cuestionario de Autoevaluación UA 04
- Actividad de Evaluación UA 04

**Unidad 5:** Comunicación comercial escrita en inglés. • Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica. o Pedidos. o Facturas. o Recibos. o Hojas de reclamación. o Caso práctico resuelto: Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica. • Complimentación de documentación comercial básica en inglés: hojas de pedido. o Facturas. o Ofertas. o Reclamaciones entre otros. o Caso práctico resuelto: Complimentación de documentación comercial básica en inglés: hojas de pedido. • Redacción de correspondencia comercial. o Ofertas y presentación de productos. o Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga I. o Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga II. • Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés. o Caso práctico resuelto: estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés. • Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés. • Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta. o Caso práctico resuelto: Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta. • Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes. o Internet. o Fax. o Correo electrónico. o Carta u otros análogos. o Caso práctico resuelto: Abreviaturas y usos habituales en la

comunicación escrita con diferentes soportes.

- Cuestionario de Autoevaluación UA 05
- Actividad de Evaluación UA 05
  
- Cuestionario de Evaluación final MF1006\_2