



**MF1006_2. Inglés profesional para
logística y transporte internacional**

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

| MF1006_2. Inglés profesional para logística y transporte internacional | Tiempo estimado |
|---|---------------------------|
| <p>Unidad 1: Expresiones y estructuras lingüísticas utilizadas en las operaciones de transporte y logística en inglés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las operaciones logísticas y de transporte internacional. <ul style="list-style-type: none"> ○ Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las operaciones logísticas y de transporte internacional. Clasificación de un acto logístico. ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Estructuras lingüísticas y léxico habitual en las relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte internacional. ○ Outsourcing, elementos que intervienen en las operaciones internacionales y expresiones a utilizar I. ○ Outsourcing, elementos que intervienen en las operaciones internacionales y expresiones a utilizar II. ○ Outsourcing, elementos que intervienen en las operaciones internacionales y expresiones a utilizar III. ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Caso práctico resuelto: Expresiones de uso cotidiano en empresas de transporte y logística. • Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística. <ul style="list-style-type: none"> ○ Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística. ○ Expresiones de negocios en inglés según el contexto de la situación. ○ Caso práctico resuelto: Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística. • Expresiones fonéticas habituales. <ul style="list-style-type: none"> ○ Expresiones fonéticas habituales. ○ Diptongos y triptongos I. ○ Diptongos y triptongos II. ○ Caso práctico resuelto: Expresiones fonéticas habituales. • Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional. | <p>12,45 horas</p> |

| | |
|--|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional. ○ Comunicación verbal y no verbal I. ○ Comunicación verbal y no verbal II. ○ Recomendaciones. ○ Caso práctico resuelto: Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional. | |
| Cuestionario de Autoevaluación UA 01 | 30 minutos |
| Actividad de Evaluación UA 01 | 45 minutos |
| Tiempo total de la unidad | 14 horas |
| <p>Unidad 2: Operativa específica de logística y transporte en inglés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminología de las operaciones de logística y transporte. <ul style="list-style-type: none"> ○ Almacenaje, carga, descarga I. ○ Almacenaje, carga, descarga II. ○ Términos relacionados con las operaciones de carga y descarga. ○ Términos relacionados con el almacenaje. ○ Cadena logística I. ○ Cadena logística II. ○ Vehículos. ○ Rutas I. ○ Rutas II. ○ Rutas III. ○ Plazos de recogida y entrega de mercancías. ○ Reglas y condiciones. ○ Establecimiento de condiciones de transporte: fechas, puntos de origen y destino, responsabilidad de las partes. ○ Cumplimentación de documentación propia del transporte. ○ Caso práctico resuelto: Terminología de las operaciones de logística y transporte. • Documentación propia de operaciones de transporte y servicios logísticos internacionales. <ul style="list-style-type: none"> ○ Documentos de transporte y aduaneros I. ○ Documentos de transporte y aduaneros II. ○ Caso práctico resuelto: Documentación propia de operaciones de transporte y servicios logísticos internacionales. • Términos comerciales, financieros y económicos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Términos comerciales, financieros y económicos I. ○ Caso práctico resuelto: Términos comerciales, financieros y económicos. • Condiciones de transporte. | 17,45 horas |

| | |
|---|---------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Incoterms. ○ Caso práctico resuelto: Condiciones de transporte. ● Complimentación de documentos del transporte. <ul style="list-style-type: none"> ○ CMR en transporte internacional. ○ CIM en transporte internacional. ○ Caso práctico resuelto: Complimentación de documentos del transporte. ● Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte: correo electrónico, sms u otros. <ul style="list-style-type: none"> ○ La fecha. ○ Partes del documento. ○ Redacción comercial. ○ Estructuras comunes. ○ Caso práctico resuelto: Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte: correo electrónico, sms u otros. ● Procedimientos de tránsito internacional. | |
| <p>Cuestionario de Autoevaluación UA 02</p> | <p>30 minutos</p> |
| <p>Actividad de Evaluación UA 02</p> | <p>45 minutos</p> |
| <p>Tiempo total de la unidad</p> | <p>19 horas</p> |
| <p>Unidad 3: Atención de incidencias en inglés.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Terminología específica en las relaciones comerciales con los clientes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Caso práctico resuelto: Terminología específica en las relaciones comerciales con los clientes. ● Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor. <ul style="list-style-type: none"> ○ Frases y expresiones a utilizar en negociaciones. ○ Saludos. ○ Saludos I. ○ Saludos II. ○ Presentaciones. ○ Fórmulas de cortesía habituales. ○ Fórmulas de cortesía formales e informales I. ○ Fórmulas de cortesía formales e informales II. ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita I. ○ Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita II. ○ Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita II. ○ Caso práctico resuelto: Diferenciación de estilos formal | <p>23,40 horas</p> |

- e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores.
 - Caso práctico resuelto: Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores.
- Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
 - Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes I.
 - Reclamaciones habituales en el sector logístico, expresiones de tratamiento y aspectos a evitar en su tratamiento I.
 - Reclamaciones habituales en el sector logístico, expresiones de tratamiento y aspectos a evitar en su tratamiento II.
 - 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.
 - 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.
 - Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica I.
 - 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.
 - Expresiones en inglés para la gestión de incidencias.
 - 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.
 - Documentación escrita en relación a imprevistos I.
 - 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.
 - Caso práctico resuelto: Normas y usos socio-profesionales habituales en el transporte internacional.
- Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia.
 - Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia I.
 - Caso práctico resuelto: Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia.
- Mercancías. Averías.
 - Vocabulario básico.

| | |
|--|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Caso práctico resuelto: Mercancías. Averías. | |
| Cuestionario de Autoevaluación UA 03 | 30 minutos |
| Actividad de Evaluación UA 03 | 50 minutos |
| Tiempo total de la unidad | 25 horas |
| <p>Unidad 4: Comercialización de servicios de transporte en inglés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre las partes: presentación inicial de posiciones, argumentos, preferencias comparaciones y estrategias de negociación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Interacción entre las partes: presentación inicial de posiciones, argumentos, preferencias comparaciones y estrategias de negociación I. ○ Expresiones para afrontar una reunión de negocios. • Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de servicio: precio, descuentos y recargos entre otros. <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Caso práctico resuelto: Tipos de vehículos. Plazos de entrega. • Condiciones de transporte y modos de pago. <ul style="list-style-type: none"> ○ Caso práctico resuelto: Condiciones de transporte y modos de pago. • Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes / proveedores extranjeros. <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor I. ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Medidas. Cantidades. Servicios añadidos. | 14,50 horas |

| | |
|--|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Condiciones de pago. ○ Servicio de postventa. ● Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos / servicios, entre otros. <ul style="list-style-type: none"> ○ Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos / servicios, entre otros I. ○ Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos / servicios, entre otros II. ○ Caso práctico resuelto: Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos / servicios, entre otros. | |
| Cuestionario de Autoevaluación UA 04 | 30 minutos |
| Actividad de Evaluación UA 04 | 40 minutos |
| Tiempo total de la unidad | 16 horas |
| <p>Unidad 5: Comunicación comercial escrita en inglés.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica. <ul style="list-style-type: none"> ○ Pedidos. ○ Facturas. ○ Recibos. ○ Hojas de reclamación. ○ Caso práctico resuelto: Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica. ● Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés: hojas de pedido. <ul style="list-style-type: none"> ○ Facturas. ○ Ofertas. ○ Reclamaciones entre otros. ○ Caso práctico resuelto: Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés: hojas de pedido. ● Redacción de correspondencia comercial. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ofertas y presentación de productos. ○ Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga I. ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. | 13,40 horas |

| | |
|---|-------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta. <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Internet. ○ Fax. ○ Correo electrónico. ○ Carta u otros análogos. ○ Caso práctico resuelto: Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes. | |
| Cuestionario de Autoevaluación UA 05 | 30 minutos |
| Actividad de Evaluación UA 05 | 50 minutos |
| Tiempo total de la unidad | 15 horas |
| Cuestionario de Evaluación final MF1006_2 | 1 hora |
| 5 unidades | 90 horas |