



**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