

## **MF1006\_ INGLÉS PROFESIONAL PARA LA LOGÍSTICA Y EL TRANSPORTE**

Pertenciente al Certificado de Profesionalidad ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA DISTRIBUCIÓN (COMLO0209)

**DURACIÓN: 90 HORAS**

### **Objetivos:**

- 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 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. Cumplimentación de documentos del transporte
6. Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte: correo electrónico, sms u otros
7. 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. Cumplimentación 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
8. Correo electrónico
9. Carta u otros análogos



**LUGAR DE IMPARTICIÓN:**

FUNDACIÓ EMI-MANRESA.

Avinguda Ports d'Europa, 100  
Edificio Service-Center ZAL  
08040 Barcelona  
934124545  
fferre@emi-manresa.org