



# Catálogo de Especialidades Formativas

**PROGRAMA FORMATIVO**

**INGLÉS TÉCNICO PARA LOGÍSTICA**

Diciembre 2022



## IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

<b>Denominación de la especialidad:</b>	INGLÉS TÉCNICO PARA LOGÍSTICA
<b>Familia Profesional:</b>	COMERCIO Y MARKETING
<b>Área Profesional:</b>	LOGÍSTICA COMERCIAL Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE
<b>Código:</b>	COML19
<b>Nivel de cualificación profesional:</b>	3

### Objetivo general

Manejar las herramientas básicas para desarrollar tareas en entornos de trabajo internacional en idioma inglés, con el conocimiento de las expresiones formales y cotidianas más habituales y la aproximación al detalle técnico de la gestión logística internacional.

### Relación de módulos de formación

<b>Módulo 1</b>	EXPRESIONES FORMALES Y COTIDIANAS EN OPERACIONES LOGÍSTICAS EN INGLÉS	5 horas
<b>Módulo 2</b>	GESTIÓN DOCUMENTAL EN COMERCIO INTERNACIONAL EN INGLÉS	5 horas
<b>Módulo 3</b>	CUSTOMER SERVICE Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS	5 horas
<b>Módulo 4</b>	COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS EN INGLÉS	5 horas
<b>Módulo 5</b>	COMUNICACIÓN ESCRITA FORMAL EN INGLÉS	5 horas
<b>Módulo 6</b>	GESTIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS EN INGLÉS	5 horas

### Modalidad de impartición

Presencial  
Teleformación

### Duración de la formación

**Duración total en cualquier modalidad de impartición** 30 horas

**Teleformación** Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

### Requisitos de acceso del alumnado

<b>Acreditaciones / titulaciones</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:  Título de Bachiller o equivalente Título de Técnico Superior (FP Grado superior) o equivalente Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Superior Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad Certificado de profesionalidad de nivel 3 Título de Grado o equivalente
--------------------------------------	---

<b>Acreditaciones / titulaciones</b>	Título de Postgrado (Máster) o equivalente
<b>Experiencia profesional</b>	No se requiere
<b>Modalidad de teleformación</b>	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

### Prescripciones de formadores y tutores

<b>Acreditación requerida</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. - Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes
<b>Experiencia profesional mínima requerida</b>	Se requiere un mínimo de tres años de experiencia en logística comercial y gestión del transporte
<b>Competencia docente</b>	Certificado de Profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo o equivalente.
<b>Modalidad de teleformación</b>	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

### Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

<b>Espacios formativos</b>	<b>Superficie m<sup>2</sup> para 15 participantes</b>	<b>Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)</b>
Aula de gestión e idiomas	45.0 m <sup>2</sup>	2.4 m <sup>2</sup> / participante

<b>Espacio formativo</b>	<b>Equipamiento</b>
Aula de gestión e idiomas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa y silla para personal formador</li> <li>- Mesas y sillas para el alumnado</li> <li>- Material de aula</li> <li>- Pizarra</li> <li>- Equipos audiovisuales</li> <li>- PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador</li> <li>- PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los alumnos</li> <li>- Software específico para el aprendizaje de cada</li> </ul>

especialidad - Sistemas para reproducción y grabación de sonido - Diccionarios bilingües - Diccionarios monolingües
--

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m<sup>2</sup>/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

## Aula virtual

### Características

- La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones.
- Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.

### Otras especificaciones

- Tecnología y equipos Equipos informáticos Plataforma Moodle o Gsuite de Google educativo propio que incluye, entre otros, Software de Videoconferencia (Meet de Google) Software de Clase online (Classroom de Google Software de Comunicación (Gmail de Google) Software almacenamiento remoto (Drive de Google)

Si la especialidad se imparte en **modalidad de teleformación**, cuando haya tutorías presenciales, se utilizarán los espacios formativos y equipamientos necesarios indicados anteriormente.

Para impartir la formación en **modalidad de teleformación**, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

## Plataforma de teleformación

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura:**

- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
  - a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
  - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte:**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.

- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.  
Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:
  - Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interactuar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
  - Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
  - Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones
  - Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
  - Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

### **Material virtual de aprendizaje:**

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.

- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

35221014 AGENTES DE COMPRAS

23211016 CONSULTORES DE FORMACIÓN

1315 DIRECTORES DE EMPRESAS DE ABASTECIMIENTO, TRANSPORTE, DISTRIBUCIÓN Y

1221 DIRECTORES COMERCIALES Y DE VENTAS

41231023 AGENTES DE TRANSPORTES, EN GENERAL

2220 PROFESORES DE FORMACIÓN PROFESIONAL (MATERIAS ESPECÍFICAS)

23211025 ESPECIALISTAS EN DISEÑO Y ELABORACIÓN DE MEDIOS DIDÁCTICOS Y/O

35311010 AGENTES DE ADUANAS, EN GENERAL

35311029 GESTORES DE ADUANAS

22201076 PROFESORES TÉCNICOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL (COMERCIO Y

35221023 TÉCNICOS EN COMERCIO EXTERIOR

35101019 AGENTES COMERCIALES

35101028 DELEGADOS COMERCIALES, EN GENERAL

1222 DIRECTORES DE PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS

35101037 REPRESENTANTES DE COMERCIO, EN GENERAL

23211034 FORMADORES DE FORMADORES

### **Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación**

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

### **Centro Móvil**

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil.

## DESARROLLO MODULAR

### MÓDULO DE FORMACIÓN 1: EXPRESIONES FORMALES Y COTIDIANAS EN OPERACIONES LOGÍSTICAS EN INGLÉS

#### OBJETIVO

Distinguir la terminología y expresiones lingüísticas tanto formales como cotidianas en inglés empleadas en la logística y el transporte internacional

#### DURACIÓN TOTAL EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

5 horas

#### Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

##### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Interpretación de la información del habla con facilidad en situaciones de comunicación con agentes, transitarios, clientes y / o proveedores de servicios extranjeros en persona o a distancia, en el idioma inglés estándar.
- Estructuras lingüísticas y léxico común en las relaciones de servicio de transporte internacional cliente / proveedor
- Términos utilizados en la vida cotidiana utilizados para el contacto personal en Logística.
- Comprensión del significado de transporte logístico e internacional.
- Significado de términos desconocidos en el campo de la logística y el transporte internacional.
- Información del discurso con los agentes involucrados en logística y transporte internacional.
- Gestión adecuada de la comunicación telefónica en el contexto de la logística y el transporte internacional.
- Comunicación telefónica para poder mantener una conversación oral.
- Expresiones telefónicas en las operaciones internacionales

##### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Concienciación de la importancia de comunicarse oralmente con cierta fluidez y espontaneidad con clientes, agentes, clientes y / o proveedores internacionales en situaciones de comunicación internacional o distancia, interactuando para favorecer la relación con el cliente y la ejecución de operaciones.

## OBJETIVO

Entender el funcionamiento y la secuencia operativa en la que ocurren los procedimientos documentales clave del comercio internacional en inglés para gestionarlos adecuadamente.

## DURACIÓN TOTAL EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

5 horas

**Teleformación:**

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de las estructuras y vocabulario del inglés utilizados en la documentación comercial internacional.
  - Tipos de lenguaje existentes en términos de documentación comercial internacional: comercial y legal.
  - Partes de las que constan la mayoría de los documentos ligados a transacciones comerciales internacionales.
  - Documentos más comunes en este tipo de transacciones: ofertas internacionales.
- Redacción de convenio en transacciones comerciales internacionales.
  - Estructura que sigue un convenio internacional.
  - Ejemplos de estilos y expresiones útiles para la redacción de los convenios y su evaluación.
- Identificación de las estructuras lingüísticas y vocabulario de facturación en transacciones comerciales.
  - Elementos esenciales de una factura, así como su vocabulario y estructura.
- Descripción de la documentación financiera y métodos de pago habituales.
  - Modalidades de pago existentes: por adelantado, contra documentos y después de recibir la mercancía.
  - Medios de pago existentes y su uso adecuado: medios de pago: pagarés, tarjetas de crédito, cheques bancarios, órdenes bancarias, letras de cambio, cobros documentales y créditos documentarios.
- Gestión de las pólizas de seguro de exportación / importación
  - Elementos básicos
  - Importancia en las operaciones internacionales
- Redacción y elaboración de informes comerciales
  - Estructura y desarrollo.
- Estándares y usos profesionales habituales en el transporte internacional.
  - Principales características y formato.
- Redacción de ofertas comerciales por mail y catálogo.
  - Valor de una correcta y completa redacción de las ofertas en la imagen empresarial.
  - Aspectos de marketing a considerar: atracción, persuasión, impacto, aplicación correcta de las fórmulas de cortesía, entre otros.
- Gestión de quejas
  - Carta de reclamación, con la estructura adecuada y el léxico y lenguaje apropiado.
  - Carta de respuesta de reclamación, con la estructura adecuada y el léxico y lenguaje apropiado.

### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de una actitud positiva hacia la internacionalización y la gestión de sus procedimientos, entendiendo sus riesgos y la operativa.

## MÓDULO DE FORMACIÓN 3: CUSTOMER SERVICE Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS

### OBJETIVO

Identificar de forma global los elementos clave necesarios para realizar la atención al cliente internacional de forma eficiente

### DURACIÓN TOTAL EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

5 horas

**Teleformación:**

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

#### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de la terminología de operaciones de servicios de logística y transporte.
  - Partes involucradas en el comercio internacional
  - Terminología relacionada con las operaciones internacionales
- Utilización de estructuras comunes en la atención al cliente
  - Usos y estructuras habituales de la atención al cliente en inglés oral, ya sea por teléfono o por atención directa o asistencia durante presentaciones comerciales o rondas de negociación.
- Diferenciación de estilos formales e informales en la comunicación comercial oral y escrita.
  - Léxico, las fórmulas de cortesía y las fórmulas extralingüísticas como la corrección en la pronunciación, la entonación y el acento según el contexto.
  - Gramática correcta y expresiones adecuadas
  - Errores a evitar: fórmulas muy formales o términos coloquiales
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de clientes / consumidores.
  - Protocolos para el tratamiento de reclamaciones o quejas.
  - Informe de reclamación, que identifique la reclamación, detallando las causas y seguimiento, así como la propuesta de soluciones o la resolución que se le haya dado al cliente.
- Simulación de situaciones habituales en las quejas de los clientes.
  - Situaciones de atención al cliente y resolución de siniestros con fluidez y naturalidad.
  - Importancia de la comunicación no verbal: empatía, gestos, tono, actitud/comportamiento, entre otros.
  - Situaciones problemáticas o tensas y su gestión.
  - Errores comunes a evitar en estas situaciones.
- Tramitación de las reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte.
  - Expresiones comunes para la gestión de reclamaciones e incidentes
  - Recomendaciones para una adecuada tramitación
- Redacción de documentación escrita sobre imprevistos.
  - Documentos principales para determinar los imprevistos causados por catástrofes naturales: documento de transporte internacional e informe o acta de incidentes

- Identificación de fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de quejas e incidencias propias de la logística y el transporte internacional.
- Estrategias defensivas u ofensivas.
- Técnicas para aplicar el lenguaje positivo/conciliador.
- Conocimiento de normas y sus usos profesionales habituales en el transporte internacional.
- CITES (Convención sobre el Comercio Internacional de Fauna y Flora Silvestres en Peligro de Extinción)
- CSC (Convención internacional para contenedores seguros)
- Comité Europeo de Normalización
- Estándar CEN
- Normas internacionales para medidas fitosanitarias (NIMF 15)
- Libro Blanco del Transporte
- Marco legal regulatorio en cada modo de transporte: Carretera, ferrocarril, mar, aire, intermodal.
- Gestión de accidentes. Salud y Bienestar. Servicios de emergencia
- Tipos de incidentes existentes.
- Términos que debe estipular una póliza de seguros.
- Importancia de implantar un sistema de gestión de calidad.
- Gestión de fallos mecánicos.
- Averías y términos mecánicos básicos.

### **Habilidades de gestión, personales y sociales**

- Adquisición y desarrollo de las habilidades de inteligencia emocional para gestionar de manera eficiente las reclamaciones e incidencias de los clientes y dar con soluciones que satisfagan al cliente.

## **OBJETIVO**

Identificar la función de comercialización de servicios logísticos, conocer al cliente y al mercado, establecer objetivos comerciales y controlar la actividad comercial.

## **DURACIÓN TOTAL EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:**

5 horas

**Teleformación:**

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

## **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

---

### **Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas**

- Interacción entre las partes: presentación inicial de posiciones, argumentos, preferencias, comparaciones y estrategias comerciales.
  - Expresiones útiles.
  - Recomendaciones para una negociación eficiente.
- Identificación de fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de servicio: precio, descuentos y recargos entre otros.
  - Terminología relacionada con el servicio de transporte de cada modalidad existente.
- Revisión de los tipos de vehículos y plazos de entrega.
  - Introducción a los Incoterms
- Revisión de las condiciones de transporte y formas de pago.
  - Ejemplos de condiciones de transporte y su relación con los términos ya estudiados
- Identificación de los elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes / proveedores extranjeros.
  - Educación, respeto, adaptación de la conversación en función de la nacionalidad.
- Diferenciación de convenciones de usos y patrones de comportamiento según los aspectos culturales de los interlocutores.
  - Elementos clave para la adaptación de la comercialización dependiendo del entorno cultural en el que nos encontremos.
  - Características más importantes de los mercados con mayores dimensiones comerciales
- Estructuración de los aspectos de la comunicación no verbal según el contexto cultural.
  - Claves de la comunicación no verbal
- Simulación de procesos de negociación con clientes / proveedores de servicios de transporte.
  - Estructura básica de la negociación
  - Recomendaciones útiles para una negociación eficiente
- Presentación de productos o servicios
  - Características del producto / servicio. Adjetivos para describir los precios, las condiciones y las características de la mercancía.
- Simulación de situaciones comerciales comunes con los clientes; productos / servicios, entre otros.
  - Propuesta de guiones para captar la atención de los clientes
  - Recomendaciones para una buena presentación de empresa

### **Habilidades de gestión, personales y sociales**

- Desarrollo de la capacidad de persuasión y negociadora en términos

comerciales, financieros y económicos de las operaciones internacionales, interactuando con los clientes con cierta fluidez y espontaneidad, y ganando efectividad en las presentaciones comerciales.

- Concienciación de la importancia de saber adaptarse a la cultura y el contexto de mercado en el que se encuentre, según la ocasión.

## MÓDULO DE FORMACIÓN 5: COMUNICACIÓN ESCRITA FORMAL EN INGLÉS

### OBJETIVO

Organizar, planificar y gestionar las presentaciones comerciales escritas de productos y servicios logísticos y de transporte internacional adecuándolas las características propias de la empresa y de los clientes, en el marco de los objetivos y procesos establecidos por la dirección de la empresa.

### DURACIÓN TOTAL EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

5 horas

#### Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Definición de la estructura y terminología común en la documentación comercial básica.
  - Factura y elementos principales que la integran
- Redacción de correspondencia comercial
  - Ofertas y productos. Presentaciones escritas.
  - Cartas de queja o cartas relacionadas con devoluciones, respuesta a reclamaciones, solicitud de derogación y sus respuestas.
  - Expresiones útiles en correspondencia comercial
- Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.
  - Tipos de informes existentes según su objetivo principal
  - Claves para una correcta redacción: lenguaje y tono.
  - Estructura de un informe
- Identificación de abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes medios.
  - Ejemplos de abreviaturas en los diferentes medios: Email, Fax, Internet, cartas

#### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de la capacidad de persuasión y negociadora en términos comerciales escritos, financieros y económicos de las operaciones internacionales, interactuando con los clientes de forma clara y precisa, y ganando efectividad en las presentaciones comerciales.

## **OBJETIVO**

Identificar los aspectos documentales y procedimientos que acompañan una transacción internacional como proveedor de servicios logísticos y optimizar el proceso de internacionalización

## **DURACIÓN TOTAL EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:**

5 horas

### **Teleformación:**

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

## **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

---

### **Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas**

- Identificación de la terminología de operaciones de servicios de logística y transporte.
  - Incoterms y responsabilidades asociadas
- Tramitación de la documentación de operaciones de transporte y servicios logísticos internacionales.
  - Documentos de transporte y su cumplimentación.
- Descripción de las condiciones comerciales, financieras y económicas.
  - Elementos contractuales en los acuerdos de venta
  - Métodos de pago según diferentes criterios
  - Riesgos asociados a cada modalidad
- Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte: correo electrónico, sms u otros.
  - Fórmulas de tratamiento más utilizadas
- Gestión de los procedimientos de tránsito internacional.
  - El tránsito aduanero y sus características principales
  - Documentos de formalización del servicio
  - Operaciones permitidas bajo esta modalidad

### **Habilidades de gestión, personales y sociales**

- Iniciativa, autonomía y flexibilidad a la hora de abordar un proceso de internacionalización
- Efectividad en la tramitación de los procedimientos asociados, así como actitud proactiva en la gestión administrativa y la documentación necesaria, identificando el coste derivado.

## **EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA**

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
  - Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
  - La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
  - Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
  - La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.
- 
- Se requerirá que la asistencia no sea inferior al 75% y haber participado al menos una vez en el foro.