

# IELOGIS

Instituto Europeo de Logística y Transporte



## MBA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

IELA021

[www.ielogis.com](http://www.ielogis.com)



Certificación universitaria internacional:



Escuela asociada a:



a3en

asociación española  
de escuelas de negocios

Reconocimiento de calidad:



ICEEX  
EXCELENCIA EDUCATIVA



## DESTINATARIOS

---

El **MBA en Logística y Transporte** se dirige a todas aquellas personas interesadas en ampliar sus conocimientos en el ámbito de la administración y dirección de empresas, negocios o proyectos relacionados con el sector de la logística. Con este MBA, el alumno estudiará los pilares básicos de la administración de empresas: el ámbito laboral, administrativo contable y fiscal. Así, por un lado, el estudiante deberá aprender a gestionar un departamento de recursos humanos, siendo conocedor de los derechos y obligaciones tanto de los trabajadores como de la empresa o firma. Por otro, el alumno aprenderá a organizar un departamento contable, conociendo el procedimiento y funcionamiento de herramientas como el Plan General Contable, las cuentas anuales o el plan de negocios. En el ámbito de la fiscalidad, se formará para aprender a gestionar los impuestos y tasas vigentes en nuestro territorio. Por ello, conocerá cómo se aplica el impuesto sobre sociedades, el IVA o el IRPF. Todo ello estará enmarcado en el contexto del sector logístico, por lo que el estudiante estudiará en profundidad la organización del transporte y distribución y se capacitará para liderar un negocio de este tipo.



## MODALIDAD

---

- **ON LINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

El alumno puede solicitar **PRÁCTICAS GARANTIZADAS** en empresas. Mediante este proceso se suman las habilidades prácticas a los conceptos teóricos adquiridos en el curso. Las prácticas serán presenciales, de 3 meses aproximadamente, en una empresa cercana al domicilio del alumno.



## DURACIÓN

---

La duración del curso es de 1500h.



## IMPORTE

---

Importe Original: ~~1960€~~

**Importe Actual: 980€**



## CERTIFICACIÓN OBTENIDA

---

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica la “MBA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE”, de IELOGIS, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

IELOGIS, desde noviembre de 2016, y siguiendo su apuesta por la calidad, ha sido reconocida con el sello ICEEX de la excelencia y la calidad de la formación.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

El alumno tiene la opción de solicitar junto a su diploma un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además podrá solicitar una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo-DQ con un reconocimiento de 60 ECTS.



## PARTE 1. MBA

### MÓDULO 1. EXPERTO EN LABORAL

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEMAS MULTIMEDIA

1. Introducción
2. Contratos de trabajo
3. Contratos de trabajo 2
4. Contratos de trabajo 3
5. Contratos de trabajo 4
6. Contratos de trabajo 5
7. Contratos de trabajo 6
8. Modificaciones sustanciales, el despido
9. El recibo de salarios
10. El recibo de salarios 2
11. Sistema Siltra

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TEMAS Y MANUALES

1. Alta de empresa
2. Alta de los trabajadores
3. Las nóminas
4. Liquidación a la seguridad social
5. Manual de nóminas y seguros sociales
6. Manual Laboral para PYMES
7. Manual del IRPF
8. Soluciones a los ejercicios planteados en los temas
9. Ejercicios para practicar

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CURSO NOMINAPLUS

1. Inicio Nominaplus
2. Inicio Nominaplus II
3. Categorías de los convenios
4. Alta de los trabajadores
5. Horas extras
6. Incapacidad temporal
7. Huelga y vacaciones
8. IRPF
9. Atrasos
10. Nóminas y Seguros Sociales
11. Baja de un trabajador
12. Tablas de R Humanos
13. R Humanos
14. Ejercicios propuestos
15. Convenio
16. Alta de empresa
17. Alta de los trabajadores

18. Nóminas, seguros sociales, e IRPF
19. Atrasos
20. Incidencias
21. Ejercicios resueltos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. SISTEMA DE LIQUIDACIÓN DIRECTA

1. Conceptos y construcción de liquidación
2. Sistema de Liquidación Directa
3. Datos a remitir para la cotización
4. Liquidaciones complementarias
5. Reglas para determinar el control de bases con ajuste mensual
6. Tratamiento de los errores
7. Manual Siltra
8. Sistema de Liquidación Directa

### MÓDULO 2. EXPERTO EN CONTABILIDAD

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTABILIDAD BÁSICA

1. El Patrimonio
2. El Balance de Situación
3. Pérdidas y Ganancias
4. Balance de Situación y perdidas y ganancias.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CURSO MULTIMEDIA CONTAPLUS

1. Temas Multimedia
2. Ejercicios propuestos
3. Ejercicios resueltos
4. Resolución dudas comunes, instalación programa Contaplus versión demo.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRÁCTICA CONTABLE

1. Soportes Contables (1)
2. Soportes Contables (2)
3. Soportes Contables (3)
4. Los Conceptos en los Asientos
5. Contabilidad de una empresa real

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PGC Y NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD.

1. Estructura Plan General Contable
2. Cuentas Anuales
3. Principios contables
4. Criterios de Valoración, ejemplos
5. Comparativa cuadro de cuentas subgrupos

6. Comparativa relación de cuentas
7. EJERCICIOS
8. Inmovilizado grupo 2
9. Inmovilizado intangible subgrupo 20
10. Existencias grupo 3
11. Activos no corrientes mantenidos para la venta
12. Correcciones de valor. Amortizaciones y deterioros
13. Ingresos por ventas, grupo 7
14. Pasivos financieros
15. Clientes dudoso cobro, morosos
16. Arrendamiento financiero y operativo
17. Leasing 1
18. Leasing 2
19. Tratamiento contable de las permutas
20. EXPLICACIONES Y ANEXOS DE APOYO
21. Valoración de empresas
22. Cálculo de la TAE y del coste efectivo

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTABILIDAD AVANZADA**

1. Análisis de Balances
2. Análisis de Costes
3. Análisis Económico-Financiero
4. Ejercicio sistema costes completos.
5. Costes Fijos-Costes Variables
6. Tablas Cash-Flow
7. Plan de Negocio
8. Contabilidad de Costes
9. El Sistema ABC
10. Análisis del Fondo de Maniobra

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROGRAMA CONTA**

1. Temas Multimedia
2. Ejercicios propuestos
3. Ejercicios resueltos
4. Resolución dudas comunes, instalación programa CONTA.

### **MÓDULO 3. EXPERTO FISCAL**

#### **UNIDAD FORMATIVA 1. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EXPLICACIONES MULTIMEDIA**

1. Impuesto sobre la renta de las personas físicas
2. Ámbito de aplicación
3. Hecho imponible
4. Rentas que no deben declararse
5. Obligados a realizar la declaración del IRPF
6. No obligados a declarar

7. Como y cuando debe presentarse la declaración
8. Rentas que se deben declarar en cada periodo.
9. Tributación individual y conjunta
10. Rendimientos del trabajo I
11. Rendimientos del trabajo II
12. Capital inmobiliario
13. Rendimientos del capital mobiliario
14. Rendimientos de actividades económicas I
15. Rendimientos de actividades económicas II
16. Rendimientos de actividades económicas III
17. Rendimientos de actividades económicas IV
18. Ganancias y pérdidas patrimoniales
19. Ganancias y pérdidas patrimoniales
20. Regímenes especiales
21. Clases de renta
22. Base imponible
23. Base liquidable. Reducciones
24. Circunstancias personales y familiares
25. Determinación de la cuota integra
26. Determinación de la cuota líquida
27. Deducciones de la cuota líquida I
28. Deducciones de la cuota líquida II
29. Pagos a cuenta y cuota resultante de la declaración
30. Caso practico final

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANUALES Y EJEMPLOS**

1. Indemnización por contrato de seguro
2. Dietas por desplazamiento
3. Retribuciones en especie
4. Alquiler de un apartamento
5. Traspaso de un local
6. Dividendos e intereses bancarios
7. Usufructo
8. Letras del tesoro
9. Seguro de vida
10. Estimación directa simplificada
11. Estimación objetiva por signos, índices y módulos
12. Ejercicio Liquidación Anual Renta

#### **UNIDAD FORMATIVA 2. GESTION DEL IVA**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEMAS MULTIMEDIA**

1. Régimen general del IVA I
2. Régimen general del IVA II
3. Régimen general del IVA III
4. Régimen general del IVA IV
5. La regla de la prorata
6. Operaciones intracomunitarias
7. Regímenes especiales I
8. Regímenes especiales II

## 9. Regímenes especiales III

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANUALES Y EJEMPLOS**

1. Manual Impuesto sobre el Valor Añadido
2. Ejercicio 1
3. Ejercicio 2
4. Ejercicio 3
5. Ejercicio 4
6. Ejercicio 5
7. Ejercicio 6
8. Ejercicio Final
9. Soluciones Ejercicios. Modelos

### **UNIDAD FORMATIVA 3. GESTION DEL IMPUESTO DE SOCIEDADES**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEMAS MULTIMEDIA**

1. Impuesto sobre sociedades parte I
2. Impuesto sobre sociedades parte II
3. Impuesto sobre sociedades parte III
4. Impuesto sobre sociedades parte IV
5. Impuesto sobre sociedades parte V
6. Impuesto sobre sociedades parte VI
7. Impuesto sobre Sociedades parte VII

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANUALES Y EJEMPLOS**

1. Manual Impuesto sobre Sociedades
2. Ejercicio 1
3. Ejercicio 2
4. Ejercicio 3
5. Ejercicio 4
6. Ejercicio 5
7. Ejercicio 6
8. Ejercicio 7
9. Ejercicio 8
10. Ejercicio 9
11. Ejercicio 10

#### **UNIDAD FORMATIVA 4. CURSO DE CONTAPLUS**

1. Alta de empresa
2. Plan General Contable
3. Gestión de asientos
4. Opciones IVA
5. Gestión de cheques
6. Inventario
7. Comprobación de asientos
8. Contabilidad de costes

## 9. Vencimientos

10. Balances
11. Ejercicio
12. Cierre de ejercicio
13. Problemas de impresión
14. Plan presupuestario
15. Caja auxiliar
16. Banca electrónica
17. EJERCICIOS
18. Ejercicio alta de empresa Solución ejercicio 1
19. Alta subcuentas Solución ejercicio 2
20. Realizar asientos Solución ejercicio 3
21. Gestión de inventario Solución ejercicio 4
22. Asientos predefinidos Solución ejercicio 5
23. Contabilidad analítica. Alta departamentos y proyectos Solución ejercicio 6

### **MÓDULO 4. PRÁCTICA EMPRESARIAL Y NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LAS PYMES**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

1. Introducción
2. Técnicas de e learning
3. Herramientas para la gestión del desempeño
4. Coaching
5. Meeting
6. La comunicación interna
7. La Intranet

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN LABORAL Y FISCAL**

1. El sistema RED de la Seguridad Social, el Winsuite
2. La firma digital
3. La gestión fiscal
4. Liquidación del IVA
5. Liquidación del IRPF
6. Liquidación del Impuesto sobre Sociedades.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. FORMACIÓN EN NUEVAS TECNOLOGÍAS A DIRECTIVOS DE PYMES**

1. Herramientas de comunicación
2. Portales y tiendas virtuales
3. Seguridad y medios de pago
4. Legislación sobre Nuevas Tecnologías
5. Formación en Nuevas Tecnologías

## 6. Gestión de proyectos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. ENTORNO NORMATIVO.**

1. Legislación asociada a las nuevas tecnologías.
2. Normas de autorregulación en el uso de las tecnologías de la información.
3. Administración electrónica. Plan “España.es”.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN**

1. Las Nuevas Tecnologías, definición y situación.
2. Identificación de necesidades y alternativas.
3. Información servicios informáticos a Pymes
4. Fuentes de financiación públicas y privadas.  
Introducción a las redes LAN

## **PARTE 2. ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA DISTRIBUCIÓN**

### **MÓDULO 1. DISTRIBUCIÓN CAPILAR**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. REPARTO Y CAPILARIDAD EN LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE POR CARRETERA.**

1. Definición y características específicas de la distribución capilar de mercancías.
2. Sistemas de organización, gestión y control en la distribución capilar de mercancías.
3. La empresa/departamento de distribución capilar de mercancías.
4. Funciones, características y organización.
5. Normativa administrativa autonómica y local aplicable al reparto de mercancías.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN OPERATIVA DE LA DISTRIBUCIÓN CAPILAR.**

1. Conceptos básicos de coste, gasto, pago, inversión y fondo de explotación.
2. Análisis de costos en el reparto de mercancías
3. Aplicaciones informáticas para el cálculo de costes.
4. Determinación de tarifas o precios en el transporte.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. CLASIFICACIÓN DE LOS VEHÍCULOS PARA EL REPARTO DE MERCANCÍAS.**

1. Tipos de vehículos y características técnicas.
2. Normativa sobre masas y dimensiones.
3. Homologación y matriculación de vehículos.
4. Documentación relativa al conductor, vehículo y mercancía.
5. Distintivos, equipamiento y mantenimiento de vehículos.
6. Normativa reguladora sobre circulación y seguridad vial aplicable.
7. Medios de carga y descarga.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLANIFICACIÓN DE CARGAS Y PROGRAMACIÓN DE RUTAS DE REPARTO**

1. Definición y características de la planificación de cargas en el reparto.
2. Programación de rutas de transporte.
3. Aplicaciones informáticas para la planificación de cargas.
4. Seguridad y salud laboral en la organización y la distribución capilar de mercancías.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA CONTRATACIÓN DEL TRANSPORTE CAPILAR DE MERCANCÍAS.**

1. Normativa mercantil aplicable al contrato de transporte.
2. El contrato de transporte de mercancías: Definición, caracteres, regulación, elementos personales, reales y formales.
3. Contenido del contrato de transportes de mercancías: Obligaciones de las partes.
4. Responsabilidades. El límite de responsabilidad del transportista.
5. Las reclamaciones. Las Juntas Arbitrales de Transporte.
6. La contratación a través de operadores de transporte.
7. El contrato de seguro y el seguro de transporte terrestre: Tipos, coberturas e indemnizaciones.
8. Inspección y régimen sancionador en el transporte capilar de mercancías.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

1. Pautas de calidad de servicio y atención y satisfacción al cliente.
2. Tratamiento de las quejas y reclamaciones.
3. Factores que pueden originar distintos tipos de incidencias.
4. Soluciones externas e internas de la empresa.
5. Procedimiento de reclamación de siniestros
6. Responsabilidad e indemnizaciones cubiertas por la póliza de seguro.
7. Medio ambiente en la organización y la distribución capilar de mercancías. Tratamiento y gestión de residuos.

## **MÓDULO 2. TRANSPORTE DE LARGA DISTANCIA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE DE LARGA DISTANCIA.**

1. Particularidades del transporte internacional
2. Operadores específicos del transporte internacional.
3. Marco jurídico del transporte internacional.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPERATIVA DEL TRANSPORTE INTERMODAL**

1. Los distintos modos de transporte y sus características: carretera, ferrocarril, marítimo, fluvial, aéreo, multimodal.
2. Comparativa del modo de transporte en relación a su rapidez, capacidad, seguridad, coste y tipo de mercancía.
3. Aspectos técnicos del transporte: vehículos y limitaciones.
4. Ordinario.
5. Especial: Mercancías peligrosas (MMPP), perecederas, animales vivos, consolidación y grupaje.
6. Criterios de selección de modos de transporte.
7. Criterios de selección de otros medios logísticos (embalaje, almacenamiento, manipulación, despacho aduanero, seguro).
8. Formas de comercialización del transporte en los diversos modos.
9. Normativas reguladoras en los distintos modos de transporte.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DE OPERACIONES DE TRANSPORTE DE LARGA DISTANCIA.**

1. Métodos de planificación y distribución de cargas en transporte internacional.
2. Redes e infraestructuras de transporte a nivel europeo e internacional.
3. Las plataformas intermodales.
4. Planificación y selección de rutas y modo/s de transporte.
5. Costes en las operaciones de transporte internacional.
6. Tarifas y precios según los modos de transporte.
7. Interpretación de los INCOTERM en relación a la planificación de operaciones de transporte internacional.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DOCUMENTAL BÁSICA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE INTERNACIONAL.**

1. Documentación propia de la mercancía en exportaciones e importaciones.
2. Documentación de transporte según el modo.
3. Documentación de protección jurídica de la mercancía.
4. Documentación de tránsito de las mercancías.
5. Procedimiento administrativo aduanero.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTROL Y SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE INTERMODAL DE MERCANCÍAS.**

1. Seguridad de la mercancía en el transporte intermodal: Obligaciones de la empresa transportista y los agentes implicados.
2. Protección física y jurídica de la mercancía.
3. Preparación de la mercancía: protección física: envases y embalajes.
4. Normalización, certificación y homologación de los envases y embalajes.
5. Criterios de selección de embalajes según modo de transporte.
6. Unidades de carga y transporte: paletización y contenerización.
7. Manipulación y estiba de mercancías.
8. Etiquetado y señalización de mercancías.
9. Identificación electrónica de embalajes.
10. Transportes de naturaleza específica: mercancías perecederas, peligrosas, animales vivos, otros.
11. Aplicaciones informáticas en la distribución espacial en la carga de mercancías.

12. Gestión de incidencia o siniestro en el transporte internacional e intermodal.
13. Atención de siniestros: comunicación, aportación de documentación, reclamación de daños.
14. Actuaciones correctoras

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y CONTROL EN LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE INTERNACIONAL DE MERCANCÍAS**

1. Aplicaciones de seguimiento, registro, comunicación e información sobre recorrido y situación de la mercancía: correo electrónico, Internet, sistema de información EDI, GPS, otros.
2. Alimentación y mantenimiento de bases de datos en relación al servicio de transporte internacional.
3. Sistemas de información y comunicación con clientes: web, correo electrónico, fax.

#### **MÓDULO 3. OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA.**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. FASES Y OPERACIONES EN LA CADENA LOGÍSTICA**

1. La cadena de suministro: fases y actividades asociadas.
2. Flujos en la cadena de suministro: flujo físico de materiales y flujo de información. Características de los mismos. Cómo se articulan. Ejemplo concreto de un proceso de aprovisionamiento desde que se lanza la orden de pedido hasta su recepción en almacén.
3. El flujo de información: en tiempo real, fiable, seguro, fácil de interpretar y manejar.
4. Flujo de materiales: seguro, eficaz y con calidad. Diagrama de flujos interconexiónados.
5. Cadena logística: objetivos. Cómo lograrlos. Integración de actores y sinergias a conseguir
6. Logística y calidad.
7. Gestión de la cadena logística.
8. El flujo de información.

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOGÍSTICA INVERSA**

1. Devoluciones y logística inversa.
2. Posibles límites a la logística inversa.
3. Causas de la aparición de la logística inversa.
4. Política de devolución de productos.
5. Logística inversa y legislación.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. OPTIMIZACIÓN Y COSTOS LOGÍSTICOS.**

1. Características del costo logístico: variabilidad.
2. Sistema tradicional y sistema ABC de costos.
3. Medición del costo logístico y su impacto en la cuenta de resultados. Costos totales, costos unitarios y costos porcentuales.
4. Estrategia y costos logísticos.
5. Medidas para optimizar el costo logístico en las diversas áreas: stock, almacenaje, picking, transporte.
6. Cuadro de control de costos. Pirámide de información del costo logístico.
7. Ejemplo práctico de cálculo del costo logístico en una operación de comercialización, teniendo en cuenta el costo de compra, los costos de stock, almacenaje y manipulación, el costo de transporte de distribución y los costos administrativos e indirectos.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. REDES DE DISTRIBUCIÓN.**

1. Diferentes modelos de redes de distribución.
2. Cálculo del costo logístico de distribución en los diferentes modelos.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE IMPREVISTOS E INCIDENCIAS EN LA CADENA LOGÍSTICA.**

1. Incidencias, imprevistos y errores humanos en el proceso de distribución.
2. Puntos críticos del proceso. Importancia cualitativa y monetaria de las mismas.
3. Análisis de determinados procesos críticos
4. Seguimiento y localización física de la mercancía en el proceso de distribución.
5. Sistemas informáticos y tecnología aplicada: GPS, satélite, radiofrecuencia.
6. Acceso del cliente a la información.
7. Determinación de responsabilidades en una incidencia.
8. En diversos supuestos prácticos, cómo actuar en una incidencia.
9. Incidencias y su tratamiento informático. Sistema de documentación: grabación de datos, información mínima, clasificación según tipos, seguimiento y solución dada a la misma, costo real o estimado, cliente afectado o proveedor involucrado, punto de la cadena en que se produjo.



## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y CADENA DE SUMINISTRO.**

1. Tecnología y sistemas de información en logística.
2. La pirámide de información.
3. Ventajas y posibles inconvenientes: costo y complejidad del sistema.
4. La comunicación formal e informal.
5. Sistemas de utilización tradicional y de vanguardia: la informática, satélites, GPS, EDI, transmisión de ficheros, e-mail, teléfono, fax. Características. Pros y contras de los diferentes sistemas.
6. Información habitual en el almacén.
7. Terminología y simbología utilizadas en la gestión del almacén.

## **MÓDULO 4. INGLÉS PROFESIONAL PARA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTERNACIONAL.**

### **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. Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte: correo electrónico, sms u otros.
6. 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.
  1. Tipos de vehículos. Plazos de entrega.
  2. Condiciones de transporte y modos de pago.
  3. Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes/proveedores extranjeros.
  4. Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores

5. Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor.
6. Simulación de procesos de negociación con clientes/proveedores de servicios de transporte.
7. Presentación de productos/servicios.
8. 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. Complimentación 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.