

MF1006_2: Inglés profesional para logística y transporte
internacional

Elaborado por: Pilar Romero Medina

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16199-62-4 • Depósito legal: MA 1272-2014

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación del módulo formativo:

Bienvenido al Módulo Formativo **MF1006_2: Inglés profesional para logística y transporte internacional**. Este Módulo Formativo forma parte de los Certificados de Profesionalidad **COML0209: Organización del transporte y la distribución** y **COML0109: Tráfico de mercancías por carretera**, de la familia de **Comercio y marketing**.

Presentación de los contenidos:

La finalidad de este módulo formativo es enseñar al alumno a comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional. Para ello, en primer lugar se estudiarán las expresiones y estructuras lingüísticas utilizadas en las operaciones de transporte y logística en inglés, la operativa específica de logística y transporte en inglés y la atención de incidencias en inglés. A continuación, se profundizará además en la comercialización de servicios y la comunicación comercial en inglés.

Objetivos del módulo formativo:

- 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.

Índice

UD1. Expresiones y estructuras lingüísticas utilizadas en las operaciones de transporte y logística en inglés

1.1. Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las operaciones logísticas y de transporte internacional	13
1.2. Estructuras lingüísticas y léxico habitual en las relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte internacional.....	26
1.3 Expresiones de uso cotidiano en empresas de transporte y logística..	33
1.4. Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística.....	38
1.5 Expresiones fonéticas habituales.....	58
1.6. Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional	62

UD2. Operativa específica de logística y transporte en inglés

2.1. Terminología de las operaciones de servicios de logística y transporte.....	75
2.1.1. Almacenaje, carga y descarga	76
2.1.2. Vehículos	83
2.1.3. Rutas	88
2.1.4. Plazos de recogida y entrega de mercancías	90
2.1.5. Establecimiento de condiciones de transporte: fechas, puntos de origen y destino, responsabilidad de las partes...	92
2.1.6. Cumplimentación de documentación propia del transporte..	94
2.2. Documentación propia de operaciones de transporte y servicios logísticos internacionales	104
2.3. Términos comerciales, financieros y económicos	105
2.4. Condiciones de transporte.....	109
2.5. Cumplimentación de documentos del transporte	111
2.6. Elaboración de documentos y comunicación en operaciones de transporte: correo electrónico, sms u otros.....	113
2.7. Procedimientos de tránsito internacional	117

UD3. Atención de incidencias en inglés

3.1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes...	129
3.2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor ..	131
3.2.1. Saludos	132
3.2.2. Presentaciones.....	133
3.2.3. Fórmulas de cortesía habituales	135
3.3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación oral y escrita.....	136
3.4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores	143
3.5. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes ..	147
3.6. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.	148

3.7. Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica .	150
3.8. Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte...	156
3.9. Documentación escrita en relación a imprevistos	159
3.10. Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias de la logística y transporte internacional.....	169
3.11. Normas y usos socio-profesionales habituales en el transporte internacional.....	173
3.12. Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia...	176
3.13. Mecánica. Averías.....	185

UD4. Comercialización de servicios de transporte en inglés

4.1. Interacción entre las partes: presentación inicial de posiciones, argumentos, preferencias comparaciones y estrategias de negociación	199
4.2. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de servicio, descuento y recargos entre otros.....	205
4.3. Tipos de vehículos. Plazos de entrega.....	207
4.4. Condiciones de transporte y modos de pago	211
4.5. Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes/proveedores extranjeros	224
4.6. Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores...	228
4.7. Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor	233
4.8. Simulación de procesos de negociación con clientes/proveedores de servicios de transporte	241
4.9. Presentación de productos/servicios.....	245
4.9.1. Características de productos/servicios	247
4.9.2. Medidas.....	249
4.9.3. Cantidades.....	253

4.9.4. Servicios añadidos	254
4.9.5. Condiciones de pago	256
4.9.6. Servicios postventa, entre otros	257
4.10. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.....	258

UD5. Comunicación comercial escrita en inglés

5.1. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica.....	271
5.1.1. Pedidos	272
5.1.2. Facturas	277
5.1.3. Recibos	281
5.1.4. Hojas de reclamación	282
5.2. Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés...	283
5.2.1. Hojas de pedido	284
5.2.2. Facturas	286
5.2.3. Ofertas	287
5.2.4. Reclamaciones entre otros.....	290
5.3. Redacción de correspondencia comercial.....	291
5.3.1. Ofertas y presentación de productos por correspondencia..	292
5.3.2. Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, respuesta a las reclamaciones, solicitud de prórroga y sus respuestas	298
5.3.3. Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga	303
5.4. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés ...	307
5.5. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés...	312
5.6. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta	320
5.7. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes.....	323

Índice

5.7.1. Internet.....	324
5.7.2. Fax	327
5.7.3. Correo electrónico	327
5.7.4. Carta u otros análogos.....	330
Glosario	339
Soluciones	343

Área: **comercio y marketing**

UD1

Expresiones y estructuras
lingüísticas utilizadas
en las operaciones de
transporte y logística en
inglés

- 1.1. Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las operaciones logísticas y de transporte internacional
- 1.2. Estructuras lingüísticas y léxico habitual en las relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte internacional
- 1.3. Expresiones de uso cotidiano en empresas de transporte y logística
- 1.4. Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística
- 1.5. Expresiones fonéticas habituales
- 1.6. Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional

1.1. Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las operaciones logísticas y de transporte internacional

El inglés es la lengua más empleada en el tráfico, comercio internacional y logística. El hecho de que sea el idioma más influyente en estos sectores es consecuencia del proceso de globalización que hoy en día experimenta el planeta.

Se utiliza el inglés en todo tipo de documentos y programas de logística internacional, es el idioma en el que están elaboradas las guías de instalación, de mecánica, etc. En muchos países, la mayoría de los profesionales y funcionarios del sector de transporte y logística que deben estar en contacto con el público utilizan el inglés para relacionarse.

Veamos cómo traduciríamos al inglés los términos objeto de esta unidad:

- **Transporte internacional:** *International transportation*. Observemos que en inglés siempre antepone el adjetivo calificativo al nombre.
- **Logística:** *Logistics*. Véase que 'logística' en español podría ser también adjetivo. En inglés es más fácil distinguir el sustantivo del adjetivo, puesto que el sustantivo añade 's' al adjetivo. Ejemplo: *logistics terms* (términos logísticos), *I study logistics* (estudio logística).



Envío internacional de un paquete

Prueba de la importancia del inglés en el comercio internacional es la existencia y uso de los *Incoterms*, (acrónimo del inglés **International commercial terms: términos internacionales de comercio**). Los *Incoterms* son términos de tres letras cada uno que expresan las normas con las que las partes, compradora y vendedora, aceptan para establecer las condiciones de entrega de las mercancías. Estos términos han sido elaborados y actualizados desde 1936 por la CCI (Cámara de Comercio Internacional), en inglés la ICC (*International Chamber of Commerce*).

Los *Incoterms* se agrupan en cuatro categorías: **E, F, C, D**.

- **Términos en E: EXW** (*Departure*). Viene de *Ex Works*:

El vendedor o el exportador proporcionan la mercancía al comprador o importador según las premisas del vendedor. El comprador es responsable de los costes, impuestos y seguro y acepta el riesgo de pérdida de mercancía inmediatamente después de que los productos han sido pagados y situados fuera de la fábrica. No incluye la carga en un camión o buque ni despacho de aduana.

Los materiales proceden de un *named place* (lugar convenido), en fábrica.

- **Términos en F: FCA, FAS y FOB**. Entrega directa sin pago del transporte principal (*main transport*).
 - **FCA**: *Free carrier* (franco transportista).
 - **FAS**: *Free alongside ship* (franco al costado del buque).
 - **FOB**: *Free on board* (franco a bordo).
- **Términos en C: (Main carriage paid by seller) CFR, CIF, CTP y CIP**. Entrega indirecta (*indirect delivery*) con pago del transporte principal.
 - **CFR**: *Cost and Freight* (coste y flete). Vendedor o exportador es responsable del despacho de exportación, entrega de mercancía y desde el puerto del envío y debe pagar el seguro. El comprador asume el riesgo de pérdida una vez que se pasan los límites del puerto, paga el seguro, descarga la mercancía, paga aduana y el transporte hasta el destino final.

- **CIF:** *Cost, Insurance and Freight* (costo, seguro y flete). El vendedor o el exportador es el responsable de entregar la mercancía en el barco y pagar las aduanas en el país de origen. El exportador es también el responsable de pagar el seguro. Los riesgos de pérdidas pasan al comprador cuando se han pasado los límites del puerto.
 - **CPT:** *Carriage paid to* (transporte pagado). El vendedor paga la aduana para la exportación, los entrega al transportista y es el responsable de pagar el seguro. Los riesgos de pérdidas pasan al comprador cuando se han pasado los límites del puerto.
 - **CIP:** *Carriage and Insurance Paid (To)* (transporte y seguro pagados [hasta]).
- **Términos en D (Arrival):** **DEX, DAF, DEQ, DAP, DDU, DDP.** Entrega directa a la llegada. Los costes y los riesgos se transmiten en el mismo punto.
- **DAF:** *Delivered at Frontier (deliver at frontier)*. El vendedor es responsable de los costos que resultan del reparto de mercancía a un lugar de la frontera.
 - **DEX:** *Delivered EX-ship* (entregado en terminal).
 - **DEQ:** entregado en un punto.
 - **DDU:** (Delivery duty unpaid)

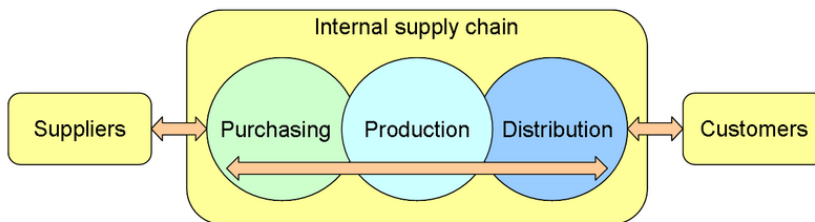
En definitiva, los **Incoterms** son unas normas muy conocidas y utilizadas por las diferentes partes que actúan en las operaciones de comercio exterior (exportadores [*exporters*], importadores [*importers*], transportistas [*carriers*], transitarios [*freight forwarders*], agentes de aduanas [*customs brokers*], bancos [*banks*] y compañías de seguros [*insurance companies*], etc.), y por ello es necesario su uso correcto de manera que se eviten confusiones entre emisores y clientes. Las partes de las transacciones seleccionan los **Incoterms** que determinan quién paga los costos de cada segmento del transporte, quién es responsable de la carga y descarga de productos y quién soporta los riesgos de pérdida en cualquier punto dado en un transporte internacional. Por ello es necesario su uso correcto de manera que se eviten confusiones entre emisores y clientes.

Todo el proceso de logística se divide en tres partes:

- **Inbound logistics** (logística de entrada): que comprende movimiento y almacenaje de materiales recibidos por los proveedores (*movement and storage*).

- **Materials management** (gestión de materiales): se incluyen almacenamiento y flujo (*flow*) de materiales de una empresa.
- **Physical distribution** (distribución física): distribución desde la producción final hasta que llega al cliente.

La logística, por tanto, coordina todas estas acciones de flujo de materiales, productos terminados e información asociada con los mismos. El papel básico del transporte se sitúa sobre todo en los procesos de aprovisionamiento (*supplies*) y distribución (*distribution*), pero también juega un papel en los procesos productivos (*production processes*).



Cadena de suministro de una compañía

En la imagen superior observamos cómo funcionaría una cadena logística (*logistics chain*) que procesa una materia prima y logra hacerla llegar al cliente.

Raw materials (materia prima) → *suppliers* (proveedores) → *manufacturing* (fabricación) → *distribution* (distribución) → *customer* (cliente) → *consumer* (consumidor).

Existen varias opciones para transportar productos de un lugar a otro.

Distinguimos cinco modos básicos de transporte (*transportation modes*) en inglés:

- Carretera: **road**.
- Tren, raíles: **rail**.
- Aire: **air**.
- Agua: **water**.
- Conducciones de gas: **pipelines**.

Es importante señalar que una operación de transporte internacional no se limita al empleo de un solo medio. Una de las innovaciones del transporte actual es el uso del contenedor multimodal (*multimodal container*).

El proceso sería el siguiente:

- Las mercancías se cargan dentro del contenedor en cada fábrica: *The goods are loaded into the container.*
- El contenedor es sellado y transportado por camión o tren hasta las terminales: *The container is sealed and transported by truck or train to the terminals ports.*
- Proceso repetido al revés una vez llegado a su destino. *Reverse process.*

Ventajas de este método:

El contenedor:

- No se abre (*it is not opened*).
- No se manipula (*it is not manipulated*).

Las características y modos de uso de los *containers* serán tratados más adelante en la unidad.

Atendiendo al medio en el que se desarrolla el transporte, este puede ser por:

Road (carretera)

High availability. Sinónimos de esta modalidad de transporte son los siguientes vocablos:

- Por autopista: **highway**.
- Camión: **truck**.
- Con transporte a motor: **motor carriage**.



Adjetivos en inglés para calificar este tipo de transporte serían: *versatility, flexibility: door to door service* (versatilidad, flexibilidad: servicio puerta a puerta).

Otras características de este modo de transporte:

- *Very broad product options*: muchas opciones de productos.
 - *Point to point coverage*: cobertura de punto a punto.
 - *Moderate cost*: coste moderado.
 - *Low loss and damage*: pocas pérdidas y daños.
 - *High intermodal capability*: alta disponibilidad de intermodalidad.
-

Vocabulario y expresiones para el transporte en carretera

El vehículo más empleado en el transporte por carretera es el camión, en inglés, **truck** (EE. UU.), **lorry** (Reino Unido).

A continuación, tipos de camiones más utilizados en el transporte internacional:

- Camión de reparto: **van**.
- Camión de carga: **lorryload, truckload**.
- Camión de alimentos: **lorryload of food**.
- Camión articulado: **articulated lorry, trailer truck. (EE. UU.)**.
- Camión blindado: **armored truck**.
- Camión cisterna: **tanker, tank wagon**.
- Camión de carga a bajo nivel: **low loader**.
- Camión de carga: **haulage truck**.
- Camión de mudanzas: **removal van, moving van**.

- Camión de reparto: *delivery van*.
- Camión frigorífico: *refrigerator lorry, refrigerated truck*.
- Camión ganadero: *cattle truck*.
- Camión volquete: *dump truck, tipper truck*.

Expresiones y vocabulario importantes en el transporte por carretera

- Cargar: *(to) load*.
- Descargar: *(to) unload*.
- Flete: *freight*.
- Frágil: *fragile*.
- Hora estimada de llegada: *estimated time of arrival (E.T.A.)*.
- Hora estimada de partida: *estimated time of departure (E.T.D.)*.
- Hurto: *theft*.
- Licencia de exportación: *export license*.
- Licencia de importación: *import license*.
- Líquido inflamable: *flammable liquid*.
- Manipulación de carga: *handling, handling out*.
- Mantener cubierto: *to cover*.
- Mantener en lugar fresco: *keep in cool place*.
- Mantener en lugar seco: *keep dry*.
- Mercancías: *goods*.
- Mercancías autorizadas: *lawful goods*.
- Mercancías averiadas: *damaged goods*.

- Mercancías defectuosas: *unsound goods*.
- Mercancías peligrosas: *dangerous goods*.
- Mercancías pesadas: *heavy lift*.
- Orden de pago: *order of payment*.
- Pago al contado: *payment in cash*.
- Pago diferido: *deferred payment*.
- Paleta, paleta de cuatro entradas, de dos: *pallet, four entry pallet, double entry pallet*.
- Paquete o fardo pequeño: *packet*.
- Partida: *departure*.
- Pedido de precios: *quotation request*.
- Pérdida: *loss*.
- Póliza, contrato de fletamiento: *charter party*.
- Porcentaje de pérdida: *loss ratio*.
- Fletador, cargador: *shipper*.
- Tara: *tare*.
- Tarifa: *rate*.
- Tonelada: *ton*.
- Transbordo: *transshipment*.
- Transporte por camión: *cartage*.
- Transporte terrestre: *carriage by land*.
- Unidades de carga sin paletas: *pallet-less unit loads*.
- Vendedor, vendedor minorista, vendedor mayorista: *seller, retailer, wholesaler*.