

INGLÉS PROFESIONAL PARA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTERNACIONAL

David Villanueva González

Muestra gratuita

IDEASPROPIAS
editorial

IDEASPROPIAS

editorial

 Compra este libro



Muestra gratuita

Inglés profesional para logística
y transporte internacional

Muestra gratuita

Muestra gratuita

Inglés profesional para logística
y transporte internacional

Relaciones comerciales en gestión y tránsito
de mercancías

Muestra Gratuita

Muestra gratuita

Autor

David Villanueva González (Linares [Jaén], 1976) es licenciado en Traducción e Interpretación por la Universidad de Granada y tiene el máster en Gestión y Elaboración de Proyectos Europeos. Además, ha realizado los cursos de posgrado Especialista en Cooperación Internacional de la Unión Europea en la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia). Asimismo, posee formación complementaria en el ámbito del comercio internacional y *marketing*, y también en idiomas, especialmente inglés y francés.

Ha desarrollado su carrera profesional como técnico en programas internacionales, asesorando en internacionalización y cooperación empresarial, así como elaborando estudios de mercado e informes comerciales en varias empresas. Prueba de ello es su experiencia como coordinador de delegaciones en la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Sevilla, así como su labor como técnico de programas internacionales en IDEA (Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía). También ha trabajado como profesor de inglés y francés.

Ficha de catalogación bibliográfica

Inglés profesional para logística y transporte internacional. Relaciones comerciales en gestión y tránsito de mercancías

1.ª edición

Ideaspropias Editorial, Vigo, 2015

ISBN: : 978-84-9839-544-0

Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 316

INGLÉS PROFESIONAL PARA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTERNACIONAL.
RELACIONES COMERCIALES EN GESTIÓN Y TRÁNSITO DE MERCANCÍAS.

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

DERECHOS RESERVADOS 2015, respecto a la primera edición en español, por

© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-544-0

Depósito legal: VG 122-2015

Autor: David Villanueva González

Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial ha incorporado en la elaboración de este material didáctico citas y referencias de obras divulgadas y ha cumplido todos los requisitos establecidos por la Ley de Propiedad Intelectual. Por los posibles errores y omisiones, se excusa previamente y está dispuesta a introducir las correcciones pertinentes en próximas ediciones y reimpressiones.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	11
1. Expresiones y estructuras lingüísticas utilizadas en las operaciones de transporte y logística en inglés	13
1.1. Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las operaciones logísticas y de transporte internacional	14
1.2. Estructuras lingüísticas y léxico habitual en las relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte internacional	16
1.3. Expresiones de uso cotidiano en empresas de transporte y logística	20
1.4. Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística	22
1.5. Expresiones fonológicas habituales	24
1.6. Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional	27
CONCLUSIONES	35
AUTOEVALUACIÓN	37
SOLUCIONES	39
2. Operativa específica de logística y transporte en inglés	41
2.1. Terminología de las operaciones de servicios de logística y transporte	42
2.1.1. Almacenaje, carga y descarga	43
2.1.2. Vehículos	47
2.1.3. Rutas	49
2.1.4. Plazos de recogida y entrega de mercancías	51
2.1.5. Establecimiento de condiciones de transporte: fechas, puntos de origen y destino, y responsabilidad de las partes	53
2.1.6. Cumplimentación de documentación propia del transporte	57
2.2. Documentación propia de operaciones de transporte y servicios logísticos internacionales	60
2.3. Términos comerciales, financieros y económicos	62
2.4. Condiciones de transporte	66
2.5. Cumplimentación de documentos del transporte	69

2.6. Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte: correo electrónico, SMS (Short Message Service, servicio de mensajes cortos) y otros	81
2.7. Procedimientos de tránsito internacional	91
CONCLUSIONES	99
AUTOEVALUACIÓN	101
SOLUCIONES	103
3. Atención de incidencias en inglés	105
3.1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes	106
3.2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente /consumidor	108
3.2.1. Saludos	109
3.2.2. Presentaciones	111
3.2.3. Fórmulas de cortesía habituales	112
3.3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita	113
3.4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores	116
3.5. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes	118
3.6. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad	119
3.7. Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica	122
3.8. Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte	124
3.9. Documentación escrita en relación a imprevistos	126
3.10. Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias de la logística y transporte internacional	129
3.11. Normas y usos socioprofesionales habituales en el transporte internacional	132
3.12. Accidentes y siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia	136
3.13. Mecánica. Averías	140
CONCLUSIONES	143
AUTOEVALUACIÓN	145
SOLUCIONES	147

4. Comercialización de servicios de transporte en inglés	149
4.1. Interacción entre las partes: presentación inicial de posiciones, argumentos, preferencias, comparaciones y estrategias de negociación	150
4.2. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de servicio: precio, descuentos y recargos, entre otros	164
4.3. Tipos de vehículos. Plazos de entrega	168
4.4. Condiciones de transporte y modos de pago	173
4.5. Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes/proveedores extranjeros	180
4.6. Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores	183
4.7. Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor	201
4.8. Simulación de procesos de negociación con clientes /proveedores de servicios de transporte	210
4.9. Presentación de productos/servicios	211
4.9.1. Características de productos/servicios	211
4.9.2. Medidas	214
4.9.3. Cantidades	215
4.9.4. Servicios añadidos	216
4.9.5. Condiciones de pago	218
4.9.6. Servicios posventa, entre otros	220
4.10. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros	220
CONCLUSIONES	229
AUTOEVALUACIÓN	231
SOLUCIONES	235
5. Comunicación comercial escrita en inglés	239
5.1. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica	240
5.1.1. Pedidos	242
5.1.2. Facturas	243
5.1.3. Recibos	245
5.1.4. Hojas de reclamación	246
5.2. Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés	247

5.2.1. Hojas de pedido	248
5.2.2. Facturas	249
5.2.3. Ofertas	252
5.2.4. Reclamaciones, entre otros	253
5.3. Redacción de correspondencia comercial	254
5.3.1. Ofertas y presentación de productos por correspondencia	260
5.3.2. Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, respuesta a las reclamaciones, solicitud de prórroga y sus respuestas	262
5.3.3. Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga	270
5.4. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés	273
5.5. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés	275
5.6. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta	280
5.7. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes	281
5.7.1. Internet	284
5.7.2. Fax	285
5.7.3. Correo electrónico	285
5.7.4. Carta u otros análogos	286
CONCLUSIONES	287
AUTOEVALUACIÓN	289
SOLUCIONES	291
PREGUNTAS FRECUENTES	293
GLOSARIO	297
EXAMEN	303
BIBLIOGRAFÍA	309
CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS	313

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, cada vez son más relevantes los intercambios comerciales de productos y servicios a nivel mundial. En las operaciones de comercio, la logística y el transporte internacional cumplen un papel decisivo en lo que respecta al buen funcionamiento y consecución exitosa de los intercambios de mercancía entre un destino y otro.

Este módulo formativo viene a dar respuesta a algunas de las cuestiones básicas que hay que tener en cuenta a la hora de gestionar operaciones logísticas internacionales en inglés, desde un enfoque práctico. En líneas generales, el módulo se ocupa de analizar el léxico y estructuras lingüísticas propias de este ámbito temático, que abarcan desde el léxico general de transporte y logística internacional hasta la documentación comercial y aduanera, pasando por el vocabulario específico sobre incidencias, quejas o reclamaciones.

La identificación e interpretación de estos conceptos servirá de base para desarrollar las destrezas lingüísticas del inglés (expresión oral, **speaking**, escrita, **writing**, comprensión oral, **listening**, y comprensión lectora, **reading**) en el trabajo diario en empresas de transporte internacional.

Las primeras unidades didácticas presentan una aproximación al léxico y estructuras lingüísticas genéricas. Se indican los agentes que intervienen en una operación logística, las principales actividades y los servicios que prestan las empresas del sector. Se profundiza en la terminología relacionada con los servicios que prestan las empresas logísticas y cumplimentación y elaboración de documentos. También se tratan quejas o incidentes en contextos comunicativos orales y escritos.

En las últimas unidades didácticas se aborda la actividad de comercialización y negociación de contratación de servicios logísticos y de transporte internacional. Además, se estudian a fondo los aspectos relacionados con la comunicación escrita en inglés en documentos de gestión comercial y logística.

Muestra gratuita

Inglés profesional para logística y transporte internacional

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

Objetivos

- Diferenciar las características fonológicas del léxico técnico habitual utilizado en operaciones de logística y transporte de mercancías y relaciones comerciales internacionales en general.
- Interpretar mensajes orales de contestadores telefónicos a partir de grabaciones o situaciones simuladas.
- Pronunciar la terminología específica y expresiones habituales en el ámbito de la logística y transporte internacional.
- Explicar las fórmulas y pautas establecidas de cortesía y protocolo en saludos, presentaciones o despedidas en conversaciones con agentes, clientes o proveedores internacionales.
- Transmitir mensajes orales con claridad y corrección fonológicas diferenciando distintos tonos para captar la atención del interlocutor.

Contenidos

1. 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 fonológicas 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

Las operaciones de logística y transporte internacional, **international logistics and transport**, son fundamentales para la consecución de operaciones de comercio internacional con éxito.

Según la obra *Operativa y práctica del comercio exterior* (2005), el término logística se define como «la previsión, organización y control de actividades relacionadas con el flujo óptimo de mercancías», que en el ámbito internacional incluye la intervención de agentes localizados en distintos países o mercados.

Asimismo, se considera transporte internacional todo traslado de mercancía entre un punto localizado de un país hasta otro.

Por lo tanto, las operaciones logísticas y de transporte internacional son todas las actividades relacionadas con la organización y gestión que garantizan el traslado de mercancías entre dos o más países distintos de forma correcta y sin menoscabo de las condiciones que dicha mercancía presentaba en origen.

A continuación, se presenta el léxico principal y las estructuras lingüísticas generales en el ámbito de las operaciones logísticas y de transporte internacional.

Léxico vinculado a operaciones logísticas	
Original	Traducción
Logistics	Logística
Distribution logistics	Logística de distribución
Outbound logistics	Logística del productor al consumidor
Inbound logistics	Logística del proveedor al productor
Comprehensive logistics	Logística integral
Reverse logistics	Logística inversa
Logistics services	Servicios logísticos
LSP (Logistics Services Provider)	Proveedor de servicios logísticos
Supply, logistic chain	Cadena logística
Cargo	Cargamento, carga
Container	Contenedor

20 feet container, TEU (Twenty feet Equivalent Units)	Contenedor de 20 pies, unidad equivalente a veinte pies
40 feet container, FEU (Forty feet Equivalent Units)	Contenedor de 40 pies, unidad equivalente a cuarenta pies
Point of collection	Punto de recogida
Nodes of a distribution network	Puntos de la red de distribución
Final destination	Destino final
Customs	Aduana
Goods, merchandise, products, items	Mercancía
Movement of goods	Movimiento de mercancías
Place of loading	Lugar de carga
Place of discharge	Lugar de descarga
Warehouse	Almacén
Premises, facilities	Instalaciones

Asimismo, es necesario tener en cuenta el léxico vinculado a las operaciones de transporte internacional, concretamente el vocabulario relativo a transportes que se presenta en la siguiente tabla.

Léxico vinculado a transporte internacional	
Original	Traducción
Transport, carriage	Transporte
Means of transport	Medios de transporte
Transport agency	Agencia de transporte
Transport company	Compañía de transporte
Urgent transport	Transporte urgente
Combined transport	Transporte combinado
Domestic transport	Transporte interior
Intermodal transport	Transporte intermodal
Sea, ocean transport	Transporte marítimo
Multimodal transport	Transporte multimodal
Transport by road	Transporte por carretera
Inland transportation	Transporte terrestre

Air transport	Transporte aéreo
IATA (International Air Transport Association)	Asociación Internacional de Transporte Aéreo
Vehicle	Vehículo
Truck, lorry	Camión
Refrigerated truck	Camión frigorífico
Van	Furgoneta
Train	Tren
Airplane, plane	Avión
Ship, vessel	Barco, buque

La caracterización de esta terminología y las estructuras lingüísticas básicas proporcionan la base adecuada para analizar posteriormente, con más profundidad, otros conceptos específicos de este ámbito.

1.2. Estructuras lingüísticas y léxico habitual en las relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte internacional

En líneas generales, los servicios de transporte internacional deben ser contratados mediante subcontratación subcontratación, **outsourcing**, a empresas especializadas en el sector logístico. Esta subcontratación se debe principalmente a que la empresa productora o comercializadora no dispone de las capacidades y recursos propios necesarios para acometer una operación de transporte internacional.

Un proveedor de servicios logísticos especializado garantizará que la actividad logística se va a realizar conforme a los requisitos y formalidades vigentes de tipo legal o de seguridad para la correcta consecución de la operación.

Por lo tanto, es importante elegir un proveedor de servicios logísticos que sea fiable, serio y responsable, además, es preferible que provea prestaciones de logística integral que incluyan servicios anexos a los considerados logísticos propiamente dichos, tales como el despacho de aduanas o la gestión de la documentación aduanera.

Importante

Las relaciones entre clientes y proveedores de servicios de transporte internacional se formalizan con la firma de un contrato de transporte entre un cliente, **customer**, y un proveedor, **provider**.

En primer lugar, es necesario identificar los principales agentes que participan en una operación de logística internacional para determinar proveedores, clientes y otros actores.

Agentes principales	
Original	Traducción
Agent	Agente
Customs agent	Agente de aduanas
Air cargo agent	Agente de carga aérea
Ship owner	Armador
Truck driver	Camionero
Captain, master	Capitán
Customer, client	Cliente
Driver	Conductor
Consignee	Consignatario
Consolidator	Consolidador
Consumer	Consumidor
Distributor	Distribuidor
Shipper	Embarcador
Stevedore	Estibador
Charterer	Fletador
Courier	Mensajero
Transport operator	Operador de transporte
Provider	Proveedor

Supplier	Provisionista
Freight forwarder	Transitario
Carrier	Transportista
Warehouse assistant	Mozo de almacén
Secretary	Secretario
Logistics workers	Trabajadores logísticos
Logistics and distribution manager	Director de logística y distribución

En segundo lugar, una vez definidos los actores principales, es muy importante analizar las estructuras y léxico relacionados con estas relaciones comerciales, como pueden ser el tipo de servicios que se prestan en este contexto y otras consideradas de interés.

Servicios vinculados al transporte internacional	
Original	Traducción
Warehousing	Almacenaje
Long/Short term storage	Almacenaje de larga/corta duración
Cost-effective alternatives	Alternativas rentables
FTL (Full TruckLoad)	Camión a carga completa
LTL (Less than TruckLoad)	Camión a carga parcial
FCL (Full Container Load)	Contenedor a carga completa
LCL (Less than Container Load)	Contenedor a carga parcial
Customs clearance	Despacho de aduanas
Delivery	Entrega
Standard delivery	Entrega estándar
Guaranteed delivery	Entrega garantizada
Time critical delivery	Entrega urgente
Consignment	Envío
Warehouse space	Espacio de almacenaje
Groupage	Grupaje
To track loads	Hacer el seguimiento de la carga
Management tool	Herramienta de gestión
Time constraint	Imposición de plazo

Strategic location	Localización estratégica
Freight requirements	Requisitos del transporte
Monitoring	Seguimiento
Tailor made service	Servicio adaptado
Airport to door service	Servicio aeropuerto a puerta
Customer service	Servicio al cliente
Pick and pack service	Servicio pick and pack (escoger y embalar)
Door to door service	Servicio puerta a puerta
WMS (Warehouse Management System)	Sistema de Administración de Almacenes
Rate quote submittal	Solicitud de cotización de precios
Transportation management solutions	Soluciones de gestión del transporte
Customized solutions	Soluciones personalizadas
Transit time	Tiempo de tránsito, de transporte
Transportation	Transporte (acción)

Como se puede observar, son varios los agentes que participan en la actividad de logística y transporte internacionales y son numerosas las prestaciones que pueden ofrecer. Por lo general, el cliente de los servicios logísticos contratará la prestación a un solo interlocutor o agente, que puede ser una compañía de transporte, **transport company**, o un transitario, **freight forwarder**.

El proveedor de los servicios logísticos será el encargado de supervisar los trabajos y coordinar las actividades y servicios de cada uno de los agentes. Este único interlocutor deberá ser el contacto de referencia para realizar las labores de seguimiento de la actividad logística y las posibles reclamaciones que puedan surgir como resultado de incidentes o incumplimiento del contrato, pese a que puedan intervenir un buen número de otros actores en la misma actividad.

Importante

En el ámbito logístico, como el cualquier otro ámbito comercial, las relaciones entre cliente y proveedor deben basarse en la confianza, **reliability**, experiencia, **expertise**, y buenas prácticas, **best practices**.

1.3. Expresiones de uso cotidiano en empresas de transporte y logística

Las expresiones de uso cotidiano en las empresas de transporte y logística están ligadas a las actividades que estas empresas desarrollan en su trabajo del día a día. Por lo tanto, estos conceptos están relacionados con el contexto, situaciones acaecidas en el transcurso de las actividades diarias o instrumentos y elementos que se emplean para el desarrollo de la actividad por parte de la empresa.

Original	Traducción
Accident	Accidente
Warehousing, storage	Almacenamiento
Traffic jam	Atasco, retención
Capacity of a container	Capacidad de un contenedor
Loading	Carga
Crane forks	Carretilla elevadora
Palletized container	Contenedor paletizado
Floor loaded container	Contenedor sin paletizar
Stock control	Control de <i>stock</i> (Existencias, reservas, excedente)
Pricing	Cotizar
Capacity calculation	Cubicaje
Bottlenecks	Cuellos de botella
Unloading, discharge	Descarga
Unloading	Desestiba (barco)
Commercial documents	Documentos comerciales
Transport documents	Documentos de transporte
Lifting	Elevación (de la carga)
Packing	Embalaje
Packaging	Envase
To wrap	Envolver
Stowage	Estiba (barco)
Labeling	Etiquetar

Ticketing	Etiquetar con el precio
«Acts of god»	Fenómenos naturales
Shrink wrap	<i>Film</i> transparente (embalaje plástico)
Information flow	Flujo de información
Flow of goods	Flujo de mercancías
Crane	Grúa
Tracking	Hacer el seguimiento
KPI (Key Performance Indicator)	Indicador de desempeño logístico
Data entry	Introducción de datos
Inventory	Inventario
Handling	Manipulación
Material handling	Manipulación de la mercancía
Stock levels	Niveles de stock
Pallet	Palé
To Palletize	Paletizar
Filing orders	Procesar pedidos
Assembling merchandise	Reunir mercancía
Inventory risk	Riesgo de inventario
Stock out	Rotura de stock
Security	Seguridad
Customer service	Servicio al cliente
To request a quote	Solicitar una cotización
Stock	Stock
Administrative work	Trabajo administrativo
Physical work	Trabajo físico
Customs procedures	Trámites aduaneros

Con la relación indicada, se pretende ofrecer una visión global de expresiones o léxico de uso cotidiano en una empresa del sector del transporte.

1.4. Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística

En el marco de operaciones de transporte y logística internacional, y en cuanto al contacto personal, habrá que tener en cuenta dos vertientes. Por un lado, en cuanto al interlocutor, no van a ser iguales las expresiones de contacto personal que se utilicen entre los empleados de la empresa logística, que las que el personal va a utilizar para el contacto con clientes o proveedores.

Por otro lado, en este contexto, se puede tener contacto personal con el interlocutor (sean compañeros de la empresa o clientes y proveedores) por dos medios fundamentales:

- Contacto telefónico.
- Contacto presencial o «cara a cara», tanto en visitas comerciales como en procesos de negociación.

En este epígrafe se van a analizar, principalmente, las expresiones que se pueden emplear para el contacto presencial tanto con compañeros de trabajo como con clientes y proveedores en entornos de empresas logísticas. La diferencia va a radicar principalmente en el grado de formalidad que se utilice en un contexto y en otro.

Situación	Original		Traducción
	Clientes/Proveedores (formal)	Empleados (informal)	
Greetings (Saludos)	Hello How do you do?	Hi! How are you? How are you doing? How is it going?	Hola ¿Cómo está usted? ¿Cómo estás? ¿Cómo va todo?
Introduction (Presentación)	My name is... Pleased to meet you Pleasure	I'm... Nice to meet you	Me llamo.../Soy... Encantado Es un placer conocerle
Asking for help (Solicitar ayuda)	Could you please...? Would you mind...? Would you be so kind as to...?	Can you...? Do you mind...?	Podría/Puede...? Le importa/importaría? Sería tan amable de...?

<p>Interaction (Interacción)</p>	<p>What's your favourite...? Do you like...? What's the weather like...? Shall we...?</p>	<p>What's your favourite...? Do you like...? What's the weather like...? Let's...</p>	<p>¿Cuál es su... favorito? ¿Le gusta...? ¿Cómo es el tiempo...? Vamos...(ofrecimiento)</p>
<p>Farewell (Despedida)</p>	<p>Goodbye!</p>	<p>Bye! See you next time! See you soon! See you tomorrow! Take care!</p>	<p>¡Adiós! ¡Hasta la próxima! ¡Hasta pronto! ¡Hasta mañana! ¡Cuidate!</p>

En relación a las expresiones anteriores, es necesario hacer un par de observaciones:

- En inglés no existe una fórmula de cortesía equivalente al «usted» del español, se traduce como **you** para ambos casos, el informal y el formal. Por lo tanto, las fórmulas de cortesía del registro formal deberán utilizarse por la observación de otros factores como el empleo de fórmulas de cortesía. La traducción del **you** inglés al español por «tú» o «usted» dependerá del contexto lingüístico y el registro.
- Las expresiones indicadas en este contexto, están relacionadas con el inglés oral. Por este motivo, se han indicado las contracciones de los verbos en algunas ocasiones como en el ejemplo:

What's the weather like?: ¿Qué tiempo hace?

Ejemplo

Es necesario tener en mente que el inglés oral es un idioma muy dinámico y suele tender al uso de contracciones de los verbos o auxiliares. Sin embargo, esta no es la pauta a seguir en el inglés escrito: en los documentos de transporte y logística internacional, como se verá más adelante, las contracciones de los verbos no se utilizan, ya que estos escritos tienden a un carácter más formal.

En conclusión, se puede señalar que los contactos personales presenciales entre el personal de la empresa logística es más informal, cotidiano y continuado en el tiempo, de ahí que el registro de las expresiones sea el informal.

El contacto personal con clientes y proveedores se caracteriza por ser más educado, serio y esporádico por lo que el registro formal es el adecuado para emplear con estos contactos personales. En el caso del trato con clientes y proveedores, no hay que confundir contacto o trato personal con familiaridad o informalidad. Este detalle es importante tenerlo en cuenta, ya que las relaciones formales con clientes y proveedores entran el ámbito de las relaciones comerciales que habrá que cuidar por distintas vías.

1.5. Expresiones fonológicas habituales

Numerosas gestiones en la operativa de logística y transporte internacional deben realizarse con el apoyo de diversas destrezas orales, **speaking skills**, en inglés.

Contextos como la atención telefónica al cliente o proveedor internacional, negociación del contrato de transporte o participación y visita a ferias comerciales del sector logístico serán actividades habituales en las que se tendrá que utilizar el inglés en su forma oral.

Por este motivo, es fundamental conocer la pronunciación de expresiones o léxico habitual en operaciones de logística y transporte internacional.

Fonética inglesa	
Grafía	Pronunciación
B/V	La «be» inglesa se pronuncia como el sonido b y v en español (en el que no existen diferencias). La «uve» se pronuncia como una b y una f a la vez. El aire debe salir vibrando a través de los labios
F/FF (al final de palabra)	Una sola «efe» al final de palabra se pronuncia como una v (ver anterior). La doble «efe» se pronuncia como una f en español. Ejemplos: of /ov/ y off /of/
H	La «hache» en inglés siempre se pronuncia como una j aspirada. Es muy común que los hispanohablantes pronuncien la «hache» inglesa como una j en español, pero esta pronunciación no es correcta
Doble vocal	Las dobles vocales en inglés se pronuncian como si fueran una vocal larga. Ejemplo: free /frii/
J	La «jota» inglesa se pronuncia como una y. Ejemplo: just /yast/

Se recordará además que, tal y como ocurre en español, en inglés existen distintos acentos y diferencias en la pronunciación de una misma palabra dependiendo del origen geográfico del interlocutor, por lo que es necesario estar familiarizado con varios acentos, sobre todo de cara a la comprensión oral. A continuación, se indicará la fonología para expresiones habituales en los distintos contextos de operaciones logísticas y tránsito de mercancías que ya han sido analizadas anteriormente.

Términos de uso cotidiano	
Original	Traducción
Accident /'æksɪdənt/	Accidente
Warehousing /'weəhaʊzɪŋ/	Almacenaje
Storage /'stɔːrɪdʒ/	Almacenaje
Traffic jam /'træfɪk dʒæm/	Atasco
Loading /'ləʊdɪŋ/	Carga
Unloading /ʌn'ləʊdɪŋ/	Descarga
Packing /'pækɪŋ/	Embalaje
Packaging /'pækɪdʒɪŋ/	Envase
Stowage /'stəʊɪdʒ/	Estiba
«Acts of God» /æktz ɒv gɒd/	Fenómenos naturales
Shrink wrap /ʃrɪŋk ræp/	Film transparente (papel)
Crane /kreɪn/	Grúa
Inventory /'ɪnvəntri/	Inventario
Handling /'hændlɪŋ/	Manipulación
Pallet /'pælɪt	Palé
To request a quote /tuː rɪ'kwɛst ə kwəʊt/	Solicitar una cotización
Customs procedures /'kʌstəmz prə'siːdʒəz/	Trámites aduaneros

Expresiones para el contacto personal	
Original	Traducción
Hi /haɪ/	Hola
Hello /hə'ləʊ/	Hola
How are you doing? /haʊ a: ju: 'du(:)ŋ/	¿Cómo estás?
Nice to meet you /naɪs tu: mi:t ju:/	Encantado de conocerte
Pleasure /'pleɜʒə/	Es un placer conocerte
Can you? /kæn ju:/	¿Puedes?
Would you be so kind as to /wʊd ju: bi: səʊ kaɪnd əz tu:/	¿Sería tan amable de?
Do you mind? / du: ju: maɪnd/	¿Te importaría?
What's your favourite...? / wɒt 'es jə: 'feɪvərɪt/	¿Cuál es tu... favorito?
Shall we? /ʃæl wi:/	¿Vamos? ¿Le gustaría?
See you next time /si: ju: nekst taɪm/	Hasta la próxima
Goodbye /gʊd'baɪ/	Adiós
Take care /teɪk keə/	Cuídate

Conocer la fonética de los términos de uso cotidiano y las expresiones para el contacto personal en empresas del sector logístico es de gran utilidad, ya que permite pronunciar de manera correcta el mensaje en distintos contextos comunicativos.

La corrección fonética permite hacer comprensible la información a nuestro interlocutor y, a su vez, facilita la comprensión e interpretación del mensaje en contextos orales de la logística internacional, así como poder hacer un seguimiento adecuado, por ejemplo, del proceso o incidencias de una operación de transporte internacional.

Otro aspecto fonético fundamental es la claridad en la pronunciación. Para evitar que la pronunciación sea confusa, se recomienda que se vocalice de la manera más clara posible cuando se intervenga en contextos orales: hay que vocalizar marcando bien cada sonido y evitar los balbuceos y el bloqueo mental.

El último aspecto relacionado con la fonología es la entonación o el tono en el que se emite el mensaje oral, es decir, la modulación de la voz.

La **entonación** es un instrumento de comunicación no verbal, es decir, caracteriza al mensaje oral por la forma en la que se transmite, mediante la modulación de la voz.

Es un elemento que complementa el contenido y permite expresar sensaciones de duda, asombro o interrogación. La entonación, en lengua inglesa, suele ser ascendente al realizar una pregunta que requiera una respuesta afirmativa o negativa. Sin embargo, si la oración es afirmativa o negativa, la entonación es descendente.

Asimismo, esta capacidad está relacionada con el origen geográfico del hablante y el acento, como se ha indicado anteriormente. Por lo tanto, habrá diferencias de entonación entre hablantes de RU (Reino Unido), Australia o Canadá.

Otra función que cumple la entonación del discurso y los cambios de tonos es que la de captar la atención del interlocutor cuando se observa que este muestra falta de interés o de concentración. El uso de pausas largas y cortas en el mensaje oral, la entonación interrogativa o exclamativa pueden llegar a ser muy útiles para mantener la atención del interlocutor en los distintos contextos comunicativos.

1.6. Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional

La atención telefónica en inglés es uno de los grandes retos a los que hay que hacer frente en cualquier departamento internacional de una empresa de transporte y logística. Existen pautas y sistemas de gestionar las llamadas telefónicas en lo que se refiere a atención al cliente que han sido objeto de estudio y de implementación a nivel empresarial.

Se puede decir que esta «aptitud comercial» de atención al cliente por vía telefónica es tan relevante que bien merece cierto análisis. Se parte de la base de la comunicación no presencial, como la que se mantiene en una conversación telefónica, se caracteriza por ser eminentemente una comunicación verbal. Al no haber contacto visual entre los interlocutores, no existen apenas referencias de la comunicación no verbal.

La comunicación verbal se define básicamente por lo que se dice, es decir, el mensaje que se transmite, mientras que la comunicación no verbal se caracteriza por la forma en la que el mensaje se transmite y está íntimamente ligada, por ejemplo, al lenguaje gestual y corporal.

Sin embargo, existen ciertos componentes de la comunicación no verbal que sí se encuentran en la comunicación telefónica: los principales son el acento, **accent**, y la entonación, **intonation**. La entonación es un elemento importante de la comunicación no verbal cuya función es la de enfatizar el contenido del mensaje oral y la de transmitir estados de ánimo o sensaciones como la duda o la sorpresa. El acento y la entonación están relacionados en la medida que el acento, en este caso, se puede considerar como una entonación característica del origen del hablante, por lo que vendrá definida por la variante geográfica nativa del inglés del interlocutor.

Por lo tanto, se puede concluir que la comunicación no presencial en la atención telefónica consta de un componente principal que es la comunicación verbal o el mensaje y de otros componentes auxiliares de la comunicación no verbal la entonación y el acento.

La recomendación básica para una buena atención telefónica en inglés es, por lo tanto, cuidar al máximo la expresión oral. Para ello se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Respetar las reglas sintácticas del inglés mediante la utilización de oraciones simples de estructura tipo: sujeto, verbo y complemento (directo, indirecto, modo, lugar, tiempo), por este orden.
- Utilizar fórmulas de cortesía.
- Ejecutar un acento lo más correcto posible y una entonación adecuada a cada contexto lingüístico para enfatizar contenido o llamar la atención del interlocutor.

Tras estas pautas generales que caracterizan a la comunicación no presencial, se van a analizar expresiones que se emplean generalmente al teléfono en el entorno profesional de la operativa del transporte internacional, es decir, expresiones relativas a la comunicación verbal.

Vocabulario vinculado a la comunicación no presencial	
Original	Traducción
To call	Llamar
To give a ring	Llamar por teléfono
To phone	Telefonar
To dial a phone number	Marcar un número de teléfono
To return a call	Devolver una llamada
On hold	En espera
Direct line	Línea directa
Helpline	Asistencia telefónica
Voice mail	Buzón de voz

Existen, además, otras expresiones relacionadas con la comunicación no presencial, que se recogen en la siguiente tabla.

Expresiones vinculadas a la comunicación no presencial	
Original	Traducción
Hello /hə'ləʊ/	Hola, dígame (cuando se descuelga el teléfono)
Goodmorning, afternoon, evening /gʊd 'mɔːnɪŋ, 'ɑːftə'nɔːn, 'iːvɪŋ/	Buenos días, buenas tardes
I'm (am) calling from... /aɪm (æm) 'kɔːlɪŋ frɒm/	Llamo de...
How is it going? /haʊ ɪz ɪt 'gəʊɪŋ?/	¿Cómo estás?
How are you doing? /haʊ ɑː juː 'duː(ː)ɪŋ?/	¿Cómo estás?
How are you? /haʊ ɑː juː?/	¿Cómo estás? ¿Cómo está usted?
How can I help you? /haʊ kæn aɪ help juː?/	¿Cómo le puedo ayudar?
Would you mind telling the director I called? /wʊd juː maɪnd 'tɛlɪŋ ðə dɪ'rektər aɪ kɔːld?/	¿Le importaría decirle al director que he llamado?
Could I leave her a message? /kʊd aɪ liːv hɜːr ə 'mesɪdʒ?/	¿Le podría dejar un mensaje?

Could you please call him back at 12 pm? /kʊd ju: plɪz kɔ:l hɪm bæk æt twelv pi: ɛm?/	¿Le podría volver a llamar a las 12.00 h?
Could you spell your surname please? /kʊd ju: spɛl jɔ: 's:nɛɪm plɪz?/	¿Me puede deletrear su apellido?
Could I talk/speak to...? /kʊd aɪ tɔ:k / spi:k tu:...?/	¿Podría hablar con...?
Could you please speak up? /kʊd ju: plɪz spi:k ʌp?/	¿Podría hablar más alto?
Could you please speak slower? /kʊd ju: plɪz spi:k 'sləʊə?/	¿Podría hablar más despacio?
What can I do for you? /wɒt kæn aɪ du: fɔ: ju:?/	¿Qué puedo hacer por usted?
Who's (is) calling? /hu:z (ɪz) 'kɔ:lɪŋ?/	¿Quién llama?
Mr Jackson speaking /'mɪstə dʒæksən 'spi:kɪŋ/	Al habla Mr Jackson
Goodbye! Bye! /gʊd'baɪ! baɪ!/	Adiós
00 44 539 73 18 26 Double o/zero, double four, five, three, nine, seven, three, one, eight, two, six /'dʌbl əʊ / 'zɪərəʊ, 'dʌbl fɔ:, faɪv, θri:, naɪn, 'sevn, θri:, wʌn, eɪt, tu:, sɪks/	Cero, cero, cuarenta y cuatro, quinientos treinta y nueve, setenta y tres, dieciocho, veintiséis
(Answering machine) You've reached the central warehouse of Logex® /('ɑ:nswərɪŋ məʃi:n) ju: v ri:tɪt ðə 'sentrəl 'weəhaʊs ɒv lɒgɛks/	(Contestador automático) Ha contactado con el almacén central de Logex
(Answering machine) Thank you for calling Logex, our opening hours are... /('ɑ:nswərɪŋ məʃi:n) θæŋk ju: fɔ: 'kɔ:lɪŋ lɒgɛks, əʊər 'əʊpənɪŋ 'aʊəz ɑ:.../	(Contestador automático) Gracias por llamar a Logex, el horario de oficina es...
(Answering machine) Please leave your contact number and we will get back to you as soon as possible /('ɑ:nswərɪŋ məʃi:n) plɪz li:v jɔ: 'kɒntækt 'nʌmbər ænd wi: wɪl get bæc tu: ju: æz su:n æz 'pɒsəbl/	(Contestador automático) Por favor deje su número de contacto y le llamaremos lo antes posible

En la relación anterior, se han indicado expresiones al teléfono que se emplean en las distintas fases de la conversación telefónica como el saludo, la presentación