



INESEM

BUSINESS SCHOOL

COML0211 Gestión Comercial y Financiera del Transporte por Carretera

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

COML0211 Gestión Comercial y Financiera del Transporte por Carretera

duración total: 630 horas

horas teleformación: 315 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

En el ámbito del Comercio y Marketing, es necesario conocer los diferentes campos de la gestión comercial y financiera del transporte por carretera, dentro del área profesional logística comercial y gestión del transporte. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para gestionar la actividad económico-financiera y comercial del transporte por carretera, realizando los trámites administrativos y obligaciones empresariales y fiscales que se derivan de la prestación y seguimiento de los servicios de transporte por carretera, con calidad y satisfacción al cliente, respetando la normativa vigente y utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- Comercializar servicios de transporte por carretera.
- Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera.
- Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera.
- Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera.
- Comunicarte en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad COML0211 Gestión comercial y financiera del transporte por carretera, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional en el ámbito público y privado, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, organizando y gestionando la actividad del transporte por carretera, en empresas de transporte, operadores logísticos, agencias de carga, transitorios u otras actividades anexas al transporte por carretera, en contacto directo con el cliente o a través de las tecnologías de la información y la comunicación.

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

**INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES**

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

**forma de bonificación**

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'MF1006_2 Inglés Profesional para la Logística y Transporte Internacional'
- Manual teórico 'UF2225 Marketing de la Actividad de Transporte por Carretera'
- Manual teórico 'UF2226 Contratación y Técnicas de Negociación en el Transporte por Carretera'
- Manual teórico 'UF2227 Constitución y Financiación de Empresas de Transporte por Carretera'
- Manual teórico 'UF2228 Facturación y Fiscalía de la Actividad del Transporte por Carretera'
- Manual teórico 'MF2184_3 Gestión de Relaciones con Clientes y Seguimiento del Servicio de Transporte'
- Manual teórico 'UF2223 Gestión Documental de los Servicios de Transporte por Carretera'
- Manual teórico 'UF2224 Gestión de Seguros en el Transporte por Carretera'



profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado "Guía del Alumno" entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.
- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo**MÓDULO 1. MF2182_3 COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE POR CARRETERA****UNIDAD FORMATIVA 1. UF2225 MARKETING DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE POR CARRETERA****UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA.**

1. Clasificación y organización de las empresas de transporte por carretera.
2. Análisis económico del mercado del servicio de transporte por carretera:
 - 1.- Oferta y demanda de servicios de transporte.
 - 2.- Indicadores básicos de información empresarial.
3. Indicadores básicos de la información comercial del transporte: nivel de actividad, precios de carburante, costes y otros.
4. Clientes en el transporte por carretera:
 - 1.- Caracterización general de los principales tipos de clientes.
 - 2.- Clientes en el sector viajeros.
 - 3.- Clientes en el sector mercancías.
5. Asociaciones profesionales de transporte.
 - 1.- Principales funciones y actividades.
6. Requisitos de acceso al mercado de transporte:
 - 1.- Concepto y régimen legal: agencias, transitarios y almacenista-distribuidor.
 - 2.- Transporte interior e internacional.
 - 3.- Transportes exentos.
 - 4.- Actividades auxiliares al transporte: los operadores logísticos, las estaciones de transporte y arrendamientos vehículos sin conductor y vehículos arrendados.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIO EN EL MERCADO DEL TRANSPORTE POR CARRETERA Y LOGÍSTICO.

1. Investigación de mercados y reconocimiento de oportunidades de negocio:
 - 1.- Concepto: oportunidades de negocio y nichos de mercado
 - 2.- Técnicas de análisis y detección de oportunidades de mercado.
 - 3.- Análisis DAFO de alternativa de negocio: oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas.
2. Fuentes de información comercial y del sector:
 - 1.- Definición de información y toma de decisiones empresariales.
 - 2.- Observatorios del sector.
 - 3.- Estudios.
 - 4.- Revistas especializadas.
 - 5.- Asociaciones profesionales de transporte.
3. Análisis de la información de mercados:
 - 1.- Técnicas de investigación de mercados.
 - 2.- Prospección de clientes.
 - 3.- Estudios de mercado en el sector del transporte por carretera.
4. Segmentación de clientes en el mercado de transporte.
 - 1.- Concepto de segmento y nicho de mercado.
 - 2.- Cuota de mercado.
 - 3.- Técnicas de segmentación aplicadas al transporte por carretera.
5. Estadística aplicable al estudio de mercado del sector.
 - 1.- Técnicas de muestreo.
 - 2.- Elaboración de cuestionarios para obtención de satisfacción y necesidades

- 3.- Presentación e interpretación de resultados.
- 4.- Aplicación de herramientas informáticas.
- 6. Planificación en la empresa: concepto y horizonte temporal.
 - 1.- Elementos de los planes.
 - 2.- Selección de objetivos.
 - 3.- Determinación de acciones.
 - 4.- Evaluación de alternativas.
 - 5.- Planificación y dirección comercial estratégica.
 - 6.- Plan de negocio.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARKETING DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

- 1. El marketing de servicios:
 - 1.- Concepto y utilidad para las empresas.
 - 2.- El plan de marketing.
 - 3.- Variables de marketing mix: producto, precio, distribución y comunicación.
- 2. Política de producto:
 - 1.- Concepto: el servicio de transporte.
 - 2.- Tipos de servicios de transporte.
 - 3.- Caracterización de la política de producto.
 - 4.- Posicionamiento del producto.
 - 5.- Estrategias de diferenciación comercial según tipo de servicio, producto y cliente.
- 3. Política de precio:
 - 1.- El precio del servicio de transporte: costes, tiempo tránsito, frecuencias, etc.
 - 2.- Escandalo de costes.
 - 3.- Márgenes comerciales.
 - 4.- Descuentos.
 - 5.- Impuestos.
- 4. Política de distribución
 - 1.- Concepto en el servicio de transporte.
 - 2.- La red de venta interna y externa.
- 5. Política de comunicación o publicidad.
 - 1.- Determinación del público objetivo.
 - 2.- Elementos de comunicación y promoción.
 - 3.- Medios publicitarios y soportes.
 - 4.- Contenido del mensaje.
 - 5.- Las relaciones públicas y la promoción de ventas.
- 6. Redacción y presentación del plan de marketing.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROMOCIÓN Y VENTA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

- 1. Promoción del servicio de transporte:
 - 1.- Medios y acciones: identificación de clientes potenciales y reales.
 - 2.- Apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales.
 - 3.- Fidelización de clientes y relaciones comerciales estables en el sector.
 - 4.- Gestión de las relaciones con clientes.
- 2. Captación de clientes:
 - 1.- Fases del proceso de captación.
 - 2.- La planificación de la visita comercial.
- 3. La visita comercial:
 - 1.- Contacto.
 - 2.- Venta.
 - 3.- Negociación y postventa.
- 4. Argumentación comercial y refutación de objeciones.
- 5. Técnicas de comunicación comercial con clientes.
 - 1.- Elementos de comunicación verbal y no verbal.

- 2.- Técnicas de comunicación verbal y no verbal, escrita y oral que afectan a las relaciones con clientes.
- 3.- Presentación comercial de servicios de transporte por carretera.
- 6. Acciones de marketing directo:
 - 1.- Diferentes acciones de marketing on line y off line.
 - 2.- Cartera de clientes. Seguimiento del cliente.
- 7. El marketing «on line» aplicado al mercado de transporte por carretera.
 - 1.- B2B y B2C en el ámbito del transporte y la logística.
- 8. Costes de las acciones de comercialización y promoción.
 - 1.- Rentabilidad y eficiencia de las acciones promocionales.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF2226 CONTRATACIÓN Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA.

- 1. Normativa y regulación del contrato de transporte de mercancías por carretera.
 - 1.- Elementos personales y materiales del contrato de transporte de mercancías por carretera.
- 2. Formalización y documentación del contrato:
 - 1.- La carta de porte.
 - 2.- Documentación de la carga, del conductor y del vehículo.
- 3. Obligaciones y derechos de las partes
 - 1.- Porteador.
 - 2.- Cargador.
 - 3.- Destinatario.
- 4. La retribución.
- 5. Régimen jurídico de mercancías especiales:
 - 1.- Peligrosas.
 - 2.- Perecederas.
 - 3.- Animales vivos.
- 6. Responsabilidades de agentes que intervienen en el transporte de mercancías por carretera:
 - 1.- Transportistas.
 - 2.- Consignatarios.
 - 3.- Agentes de aduanas.
 - 4.- Otros operadores logísticos.
- 7. Pluralidad de transportistas:
 - 1.- Transporte combinado.
 - 2.- Transporte multimodal.
 - 3.- Transporte por superposición,
 - 4.- Contratación interviniendo varios transportistas.
- 8. Régimen jurídico. Responsabilidades de los distintos agentes que pueden intervenir.
- 9. Las Juntas Arbitrales en el transporte de mercancías por carretera:
 - 1.- Competencia.
 - 2.- Composición.
 - 3.- Procedimiento
 - 4.- Principales tipos de reclamaciones tramitadas ante las Juntas.
- 10. Reglas generales del CIM.
- 11. Transporte internacional de mercancías.
 - 1.- Convenio CMR.
 - 2.- Convenio TIR.
 - 3.- Autorizaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA.

- 1. Normativa y regulación del contrato de transporte de viajeros por carretera.
 - 1.- Normativa.
 - 2.- Competencias de las CCAA.

- 2.Elementos personales y materiales del contrato de transporte de viajeros por carretera.
- 3.Transportes regulares: el régimen concesional.
 - 1.- Contratación pública de concesiones de servicio regular de viajeros.
 - 2.- Normativa aplicable.
 - 3.- Requisitos de concurrencia.
 - 4.- Revisión.
 - 5.- Plazo.
 - 6.- Prórroga de la concesión.
- 4.Normativa especial del transporte escolar y de menores.
- 5.El título de porte: el billete y otros documentos.
- 6.Formalización y documentación del contrato.
- 7.Obligaciones y derechos de las partes en transporte regular y discrecional.
- 8.El pago:
 - 1.- Las tarifas.
 - 2.- El precio del contrato.
- 9.Las Juntas Arbitrales en el transporte de viajeros por carretera:
 - 1.- Competencia.
 - 2.- Composición.
 - 3.- Procedimiento
 - 4.- Principales tipos de reclamaciones tramitadas ante las Juntas.
- 10.Transporte internacional de viajeros:
 - 1.- Características.
 - 2.- Tipos de servicios.
 - 3.- Autorizaciones.
 - 4.- Requisitos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN DE OFERTAS Y TARIFAS DE SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

- 1.Cálculo de costes de las operaciones de transporte:
 - 1.- Costes fijos y variables
 - 2.- Costes directos e indirectos.
 - 3.- Coste por ruta, por vehículo, por viajero, por kilómetro, por tonelada, etc.
- 2.Determinación del umbral de rentabilidad de rutas.
 - 1.- Umbral de rentabilidad.
 - 2.- El retorno en el cálculo del umbral de rentabilidad.
- 3.Determinación del precio y tarifas de operaciones de transporte.
 - 1.- Tarifas de carga completa en transporte de mercancías
 - 2.- Tarifas de carga fraccionada en transporte de mercancías.
 - 3.- Precio del billete en transporte de viajeros.
 - 4.- Precio de flete de autobús.
 - 5.- El sistema de tarificación de referencia en el transporte por carretera.
- 4.Los Incoterms en el comercio internacional:
 - 1.- Concepto y clasificación.
 - 2.- Incoterms más habituales en el comercio internacional.
 - 3.- Responsabilidad en relación al contrato de transporte: transporte, carga y descarga de las mercancías.
- 5.Otros parámetros que componen la oferta:
 - 1.- Características de los vehículos.
 - 2.- Horarios.
 - 3.- Frecuencia.
 - 4.- Horario de petición de servicios.
 - 5.- Temporalidad.
 - 6.- Exclusividad.
 - 7.- Alteraciones en el precio del combustible.

- 8.- Duración del contrato.
- 9.- Revisión de precios.
- 10.- Penalizaciones.
- 11.- Resolución de conflictos.
- 12.- Forma y plazo de pago.

6.Elaboración de ofertas para concurrir a concursos públicos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN APLICADAS A LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE.

- 1.El proceso de negociación de la oferta y contrato de transporte.
 - 1.- Diferencias con otros tipos de productos y servicios.
 - 2.- Estrategias competitivas y cooperativas en la negociación de condiciones de transporte.
- 2.Planificación de la negociación comercial:
 - 1.- Preparación, desarrollo y consolidación de la negociación.
 - 2.- Estimación de las necesidades del cliente.
 - 3.- Márgenes y límites de la negociación.
 - 4.- Concesiones mutuas.
- 3.Técnicas de las negociaciones aplicadas al ámbito de transporte:
 - 1.- Contratos de prestación puntual
 - 2.- Contratos de prestación y suministro del servicio por periodos amplios.
- 4.Estilos de negociación comercial según distintas culturas y personas:
 - 1.- Anglosajón.
 - 2.- Francés.
 - 3.- Alemán.
 - 4.- Nipón.
 - 5.- Chino.
 - 6.- Norteamericano.
 - 7.- Hispanoamericano.
 - 8.- Otros.
- 5.Los conflictos comerciales internacionales en el ámbito del transporte por carretera.
 - 1.- Principales causas de los conflictos.
 - 2.- Procesos de resolución y arbitraje internacional.
 - 3.- Características y desarrollo de procedimientos de arbitraje internacional.

MÓDULO 2. MF2183_3 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD FORMATIVA 1. UF2227 CONSTITUCIÓN Y FINANCIACIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONSTITUCIÓN DE EMPRESAS EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE POR CARRETERA.

- 1.Tipos de empresas en sector del transporte por carretera.
 - 1.- Características y diferencias.
 - 2.- Selección de formas jurídicas.
 - 3.- Ventajas e inconvenientes de las distintas formas jurídicas.
- 2.Gestión de trámites y requisitos de acceso al mercado.
- 3.Gastos de constitución.
- 4.Obligaciones de los empresarios en materia de Seguridad Social:
 - 1.- Régimen especial de los trabajadores por cuenta propia.
 - 2.- Sujetos de la cotización.
 - 3.- Base de cotización.
 - 4.- Tipo de cotización.
- 5.La departamentación y organización del trabajo en la empresa.
- 6.Los Acuerdos y contrato de comisión, depósito y arrendamiento en la actividad del transporte: aspecto mercantil:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLANIFICACIÓN ECONÓMICA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. La planificación económica en la empresa de transporte:
 - 1.- Los planes previsionales.
 - 2.- El presupuesto como instrumento de planificación y de control de la empresa.
2. Análisis de costes en la empresa de transporte:
 - 1.- Costes fijos, costes variables y fondo de explotación.
 - 2.- Cálculo de los elementos que integran el coste de la empresa.
 - 3.- Cálculo de costes de la empresa por vehículo/tonelada, por tonelada/kilómetro y por viaje.
3. Recursos financieros de la empresa de transporte:
 - 1.- Financiación propia y ajena de la actividad: ventajas y desventajas
 - 2.- Productos financieros en el ámbito del transporte: préstamos, leasing, factoring u otros.
 - 3.- La letra de cambio
 - 4.- El crédito bancario.
 - 5.- El contrato de fianza.
4. Adquisición de vehículos: fórmulas de financiación.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN CONTABLE BÁSICA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE.

1. Obligaciones contables del empresario de transporte.
2. Contabilidad básica:
 - 1.- Libros de contabilidad.
 - 2.- Plan General Contable en vigor.
3. Gestión básica de costes:
 - 1.- Tesorería y liquidez.
 - 2.- Calendario de cobros y pagos.
4. La Cuenta de pérdidas y ganancias o cuenta de resultados:
 - 1.- Concepto y estructura.
 - 2.- Determinación de pérdidas o beneficios en función de la cuenta de resultados.
5. El balance contable
 - 1.- Concepto y partes.
 - 2.- Clases de balance.
 - 3.- Estructura del balance.
 - 4.- Modelos oficiales de balance final según el Plan General de Contabilidad.
6. Aplicaciones de gestión contable.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA.

1. Ratios básicos de evaluación económica de la actividad:
 - 1.- Ratios financieros.
 - 2.- Ratios de liquidez.
 - 3.- Ratios de rentabilidad.
 - 4.- Punto muerto o umbral de rentabilidad.
2. El equilibrio entre inversión y financiación:
 - 1.- Concepto.
 - 2.- Situaciones habituales.
3. Evaluación económica y viabilidad de la empresa.
4. Suspensión de pagos:
 - 1.- Concepto de quiebra.
 - 2.- Procedimientos.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF2228 FACTURACIÓN Y FISCALIDAD DE LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE POR CARRETERA**UNIDAD DIDÁCTICA 1. FACTURACIÓN EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE.**

1. Operativa de la facturación y devengo de facturas y recibos.
 - 1.- Factura electrónica.
2. Características y modelos de facturas:

- 1.- Descuentos, recargos e impuestos en las facturas (IVA u otros).
- 2.- Fórmulas de cálculo.
3. Operaciones intra y extracomunitarias:
 - 1.- Conceptos.
 - 2.- Diferencias.
 - 3.- Operaciones triangulares.
4. Facturas en divisas internacionales:
 - 1.- Tipos de cambio.
 - 2.- Comisiones bancarias.
 - 3.- Aplicación de los términos del comercio internacional (INCOTERMS) en la factura.
5. Factura electrónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE COBROS Y PAGOS EN LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE.

1. Medios y documentos de cobro y pago de facturas:
 - 1.- Cheque.
 - 2.- Letras y Pagarés.
 - 3.- Transferencias bancarias.
 - 4.- Abonos.
2. Condiciones de pago y cobro acordadas:
 - 1.- Aplicación de normativa mercantil.
3. Gestión de impagos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN FISCAL EN LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. Obligaciones fiscales:
 - 1.- Conceptos clave.
 - 2.- Calendario fiscal.
2. Impuesto sobre el Valor Añadido sobre los servicios de transporte:
 - 1.- Declaración de IVA: documentación y conceptos
 - 2.- IVA soportado y repercutido.
3. Impuesto de Sociedades:
 - 1.- Sujetos y objeto del impuesto.
 - 2.- Documentación.
4. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas:
 - 1.- Sujetos y objeto del impuesto.
 - 2.- IRPF y trabajadores autónomos.
5. Otros tributos: peajes y cánones.

MÓDULO 3. MF2061_3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD FORMATIVA 1. UF2223 GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA CLASE DE VEHÍCULO.

1. Documentación del vehículo:
 - 1.- Permiso de circulación.
 - 2.- ITV (Inspecciones técnicas).
2. Aplicaciones informáticas en la gestión administrativa del transporte.
3. Clase de vehículos según el tipo de servicio.
4. Pesos y dimensiones.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOCUMENTACIÓN RELATIVA AL CONDUCTOR.

1. Obligaciones de los conductores de la actividad del transporte: reglamentación profesional.
2. Certificado de conductor para conductores extranjeros extracomunitarios.
3. Documentación relativa al tacógrafo:
 - 1.- Discos diagrama de tacógrafo analógico.

- 2.- Tarjeta de conductor de tacógrafo digital.
- 3.- Certificado de actividades.
- 4. Capacitación y cualificación de los conductores (CAP): normativa reguladora.
 - 1.- Cualificación inicial.
 - 2.- Cualificación continua.
- 5. Requisitos del conductor y del personal interviniente en transportes especiales.
- 6. Permisos de conducción:
 - 1.- Vehículos de mercancías.
 - 2.- Vehículos de viajeros.
- 7. Contratación laboral de distintas categorías de trabajadores de transporte:
 - 1.- Forma de los contratos.
 - 2.- Obligaciones de las partes y duración del trabajo.
 - 3.- Vacaciones, retribución y rescisión del contrato.
- 8. Contratación de Trabajadores Autónomos Económicamente Dependientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTACIÓN RELATIVA AL TIPO DE SERVICIO.

- 1. Acceso al mercado para la actividad de transporte de mercancías y viajeros:
 - 1.- Nacionalidad.
 - 2.- Capacitación profesional.
 - 3.- Capacidad económica.
 - 4.- Honorabilidad.
 - 5.- Requisitos fiscales, laborales y sociales.
- 2. Autorizaciones de transporte de viajeros y mercancías:
 - 1.- Autorizaciones de empresa.
 - 2.- Copias certificadas para los vehículos de transporte.
- 3. Autorizaciones de transporte público.
- 4. Autorizaciones de transporte privado complementario.
- 5. Concesiones administrativas en materia de transporte por carretera.
- 6. Documentación relativa al transporte de mercancías peligrosas.
- 7. Libro de ruta.
- 8. Libro y hojas de reclamaciones.
- 9. Documento de control.
- 10. Organismos e instituciones competentes en el transporte por carretera: local, autonómico y nacional.
- 11. Inspección y régimen sancionador en el ámbito del transporte por carretera:
 - 1.- Ámbito de inspección de las Comunidades Autónomas.
 - 2.- Infracciones muy graves.
 - 3.- Infracciones graves.
 - 4.- Infracciones leves.
 - 5.- Tipos de sanciones.
 - 6.- Procedimiento administrativo sancionador.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF2224 GESTIÓN DE SEGUROS EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTRATACIÓN DE SEGUROS.

- 1. Elementos personales, reales y formales del contrato de seguro.
- 2. Duración, prescripción y renovación de la póliza.
- 3. Riesgos asegurados y no asegurados.
- 4. Garantías y obligaciones del seguro.
- 5. La póliza del seguro:
 - 1.- Condicionado general.
 - 2.- Condicionado particular.
- 6. Cálculo de primas y cobertura de riesgos.
- 7. Funciones del consorcio de compensación de seguros.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGUROS RELACIONADOS CON EL TRANSPORTE.

1. Del vehículo y la carga:

- 1.- Seguro obligatorio de responsabilidad civil y seguro voluntario de circulación.
- 2.- Seguro de daños sobre la mercancía transportada.
- 3.- Seguro de responsabilidad civil de la carga.
- 4.- Otros seguros relacionados con el vehículo: daños propios, cristales, asistencia en carretera, retirada de permiso de conducción y robo.

2. De las instalaciones de la actividad de transporte:

- 1.- Seguro de incendios y daños.
- 2.- Seguro de responsabilidad civil.
- 3.- Seguro de robo.

3. Seguros personales:

- 1.- Seguro de vida y accidentes de los trabajadores de la empresa de transporte.
- 2.- Pólizas conforme a convenio.
- 3.- Otros seguros de accidentes: seguro de ocupantes y Seguro Obligatorio de Viajeros.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRAMITACIÓN DE LOS SINIESTROS.

1. El parte o declaración de siniestro.

2. Determinar las responsabilidades e indemnización de cada parte:

- 1.- La peritación.
- 2.- Intervención del comisario de averías.

3. Cálculo de la indemnización:

- 1.- Regla proporcional.
- 2.- Regla de equidad.

4. Simular la elaboración del parte de accidentes y del finiquito del siniestro.

MÓDULO 4. MF2184_3 GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE**UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y USUARIOS DEL TRANSPORTE POR CARRETERA.**

1. Tipos de cliente y expectativas en relación con el servicio de transporte.

2. Indicadores de calidad:

- 1.- Tiempo.
- 2.- Frecuencia.
- 3.- Seguridad.
- 4.- Impacto ambiental.
- 5.- Incidencias.
- 6.- Servicio ofertado.
- 7.- Atención al cliente.
- 8.- Seguimiento de las operaciones.
- 9.- Acceso web.

3. Protocolos utilizados para la definición de servicios de transporte de mercancías y viajeros:

- 1.- Criterios ISO.
- 2.- Normas UNE.

4. Gestión de clientes CRM.

- 1.- Aplicaciones informáticas para CRM.
- 2.- Registros de información.
- 3.- Sistemas de información, gestión y comunicación con clientes, operadores, empleados y Administraciones.

5. Funciones de la atención al cliente en el transporte por carretera.

6. Técnicas de atención al cliente y de resolución de reclamaciones.

- 1.- Estilos de respuesta.
- 2.- Técnicas de asertividad.

7. Pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo.

- 1.- Contenido del mensaje.
- 2.- Características del mensaje.
- 3.- Vocabulario y técnicas de comunicación.

8.El sistema de intercambio de información vía EDI en las comunicaciones con los diversos agentes intervinientes e una operación de transporte por carretera.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

- 1.La responsabilidad del transportista.
- 2.Impedimentos en el cumplimiento del contrato del servicio de transporte de viajeros o de mercancía:
 - 1.- Cancelación.
 - 2.- Avería.
 - 3.- Retraso.
 - 4.- Daños al viajero o a sus equipajes.
 - 5.- Averías, faltas, daños o retraso en la mercancía.
- 3.Responsabilidades derivadas de la legislación mercantil y de la legislación de protección al consumidor o usuario.
- 4.Documentación utilizada habitualmente para la formalización de reclamaciones en el sector transporte de mercancías o de viajeros.
- 5.Documentación y registro de reclamaciones por medios convencionales e informáticos.
- 6.Actuaciones a desarrollar en la gestión y seguimiento de quejas, reclamaciones e insatisfacción de clientes y usuarios.
- 7.Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de mercancías.
- 8.Las juntas arbitrales: procedimiento y condiciones.
- 9.Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de viajeros.

MÓDULO 5. MF1006_2 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.
- 3.Tipos de vehículos. Plazos de entrega.
- 4.Condiciones de transporte y modos de pago
- 5.Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes/proveedores extranjeros.
- 6.Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores.
- 7.Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor.
- 8.Simulación de procesos de negociación con clientes/proveedores de servicios de transporte.
- 9.Presentación de productos/servicios:
- 10.Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS

- 1.Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:
- 2.Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés:
- 3.Redacción de correspondencia comercial:
- 4.Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés.
- 5.Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.
- 6.Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.
- 7.Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes