TMVI062PO ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBUS O AUTOCAR

SKU: EVOL-10443-iNO-B | **Categorías:** Conducción de Vehículos, TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas	30
Acreditado por Universidad	NO
Créditos ECTS	0
Más información	CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Objetivos

Este CURSO TMVI062PO ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBUS O AUTOCAR le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Transporte y Mantenimiento de Vehículos. Con este CURSO TMVI062PO ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBUS O AUTOCAR el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y adquirir las competencias profesionales necesarias que deben poseer el personal con trato directo con los pasajeros de autobuses y autocares realizando una atención personalizada, proporcionando la información necesaria para o requerida por el pasaje, así como disponiendo el correcto acomodo en el vehículo de las personas, sus equipajes y animales domésticos.

Contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS OPERATIVOS DE LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS.

1. Organización del trabajo
2. Los elementos de seguridad para los viajeros
3. Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas
4. Accesibilidad en los autobuses.
5. Expedición de tikets o billetes o validación de los mismos
6. El transporte de grupos específicos
7. Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA CARGA/DESCARGA EN EL VEHÍCULO.

1. Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga
2. Masas y dimensiones máximas de vehículos
3. Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas
4. Centro de gravedad. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad
5. Reparto de cargas
6. La sobrecarga
7. Embalajes y amarre de cargas
8. Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga
9. Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.
10. Orden de carga/descarga

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MECANISMOS Y FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS.

1. Elementos de la comunicación
2. Procesos de la comunicación
3. La comunicación interpersonal y el contacto directo
4. Obstáculos en la comunicación
5. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación
6. La escucha activa
7. Los servicios de información y comunicación
8. Sistemas telemáticos de información y comunicación
9. Sistemas de búsqueda y localización
10. Navegadores. Asistentes a la circulación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS.

1. Tipos de clientes.
2. - Clientes con animales domésticos (gatos, perros u otros animales)
3. Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes.
4. - Tratamiento de viajeros con animales domésticos
5. - Bienestar animal en los viajes.
6. Servicio al cliente
7. Satisfacción del cliente
8. Fases de un correcto servicio al cliente
9. El conductor en el marco del servicio
10. El conflicto y su resolución
11. Recogida de reclamaciones
12. La hoja de reclamaciones. Cumplimentación de reclamaciones
13. Cursar reclamaciones