Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

Área: COMERCIO Y MARKETING
Modalidad: Teleformación
Duración: 50 h
Precio: 25.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

MF1464_2

CONTENIDOS

1. Procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros

####

1.1. Organización del trabajo

####

1.2. Los elementos de seguridad para los viajeros

####

1.3. Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas

####

1.3.1. Accesibilidad en los autobuses.

####

1.4. Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos

####

1.5. Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro

####

2. Gestión de la carga/descarga en el vehículo

####

2.1. Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga

####

2.2. Masas y dimensiones máximas de vehículos.

####

2.3. Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas.

####

2.4. Centro de gravedad:

####

2.4.1. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad.

####

2.4.2. Reparto de cargas.

####

2.5. La sobrecarga.

####

2.6. Embalajes y amarre de cargas.

####

2.7. Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga.

####

2.7.1. Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.

####

2.7.2. Orden de carga/descarga.

####

3. Mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros

####

3.1. Elementos de la comunicación.

####

3.2. Procesos de la comunicación.

####

3.2.1. La comunicación interpersonal y el contacto directo.

####

3.3. Obstáculos en la comunicación.

####

3.4. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación

####

3.5. La escucha activa.

####

3.6. Los servicios de información y comunicación

####

3.6.1. Sistemas telemáticos de información y comunicación

####

3.6.2. Sistemas de búsqueda y localización

####

3.7. Navegadores. Asistentes a la circulación

####

4. Atención al cliente en el transporte de viajeros

####

4.1. Tipos de clientes

####

4.1.1. Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes

####

4.2. Servicio al cliente

####

4.2.1. Satisfacción del cliente

####

4.3. Fases de un correcto servicio al cliente

####

4.4. El conductor en el marco del servicio

####

4.5. Recogida de reclamaciones

####

4.5.1. La hoja de reclamaciones.

####

4.5.2. Cumplimentación de reclamaciones

####

4.6. Cursar reclamaciones

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.