Planificación del transporte y relaciones con clientes

Área: TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS
Modalidad: Teleformación
Duración: 50 h
Precio: 25.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

MF1463_2

CONTENIDOS

1. Entorno económico del transporte por carretera y la organización del mercado

####

1.1. El sector de transporte en relación con los otros sectores económicos. Características generales: El entorno y el mercado

####

1.2. Importancia del transporte

####

1.3. Los modos de transporte: Transporte multimodal, operaciones de modos múltiples de transporte

####

1.4. El transporte de carretera frente a los demás modos de transporte. Ventajes e inconvenientes

####

1.5. Productos y servicios principales

####

1.6. Distintas actividades del transporte por carretera (transporte por cuenta ajena, por cuenta propia y actividades auxiliares del transporte)

####

1.7. Formas de explotación:

####

1.7.1. Asociacionismo empresarial

####

1.7.2. Pequeñas empresas familiares

####

1.7.3. Pequeñas y medianas empresas con asalariados

####

1.7.4. Grandes compañías

####

1.8. Organización de los principales tipos de empresas de transporte y actividades auxiliares del transporte. Funciones departamentales y relaciones interdepartamentales

####

1.9. Especializaciones del transporte de mercancías y viajeros según: Servicio; naturaleza de la carga

####

1.10. Evolución del sector: Diversificación de prestaciones, la subcontratación, la multimodalidad

####

2. Entorno social y jurídico del transporte por carretera y su reglamentación

####

2.1. El tacógrafo: Tiempos de conducción y descanso

####

2.2. La jornada laboral: Convenios colectivos, estatuto de los trabajadores, tiempos de trabajo de trabajadores que realizan actividades móviles de transporte por carretera

####

2.3. La cualificación profesional del conductor: Formación inicial y continua. Normativa reguladora

####

2.4. Autorizaciones de transporte.

####

2.5. El contrato de transporte

####

2.5.1. Características

####

2.5.2. Tipos de contratos. Obligaciones de las partes

####

2.5.3. Responsabilidades de las partes

####

2.5.4. Cumplimentación del contrato

####

2.6. Seguros de transporte: Clasificación; obligaciones y deberes de las partes. Responsabilidad civil

####

2.7. Procesos documentales y administrativos en accidentes o siniestros

####

2.8. Documentos de acompañamiento al servicio de transporte

####

2.9. Gastos de estancia y viajes. Sistemas de pago

####

2.10. Procedimiento sancionador: Infracciones y sanciones

####

3. Imagen de marca de la empresa de transporte

####

3.1. Actitudes del conductor e imagen de marca

####

3.2. Importancia para la empresa de la calidad de la prestación del conductor

####

3.3. Litigios por incumplimiento del servicio y repercusiones financieras y comerciales

####

3.4. Las funciones del conductor en su actividad

####

3.5. Diferentes interlocutores del conductor dentro de la empresa

####

4. Comercialización del transporte por carretera y la atención al cliente

####

4.1. Tarificación del transporte. Clases

####

4.2. Funciones de los operadores del transporte y agencias de viajes

####

4.3. Quejas o Reclamaciones

####

4.3.1. La escucha activa

####

4.3.2. Comunicación verbal y no verbal

####

4.4. Satisfacción del cliente

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.