

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

MF1464_2 Atención e Información a los Viajeros del Autobús o Autocar

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

En el ámbito del transporte y mantenimiento, es necesario conocer los diferentes campos en la conducción, dentro del área profesional de conducción de vehículos por carretera. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la atención e información a los viajeros del autobús o autocar.

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 tickets 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



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es