



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

MF2005_2 Atención al Pasajero en Medios de Transporte

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

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

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF2005_2 Atención al Pasajero en Medios de Transporte, regulado en el Real Decreto 619/2013, de 2 de Agosto, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para la atención al pasajero en medios de transporte.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. ATENCIÓN AL PASAJERO EN MEDIOS DE TRANSPORTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN Y LA ATENCIÓN AL PASAJERO

1. Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente
2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras
3. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
4. Resolución de problemas de comunicación
5. Análisis de características de la comunicación

6. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes
7. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales
8. Trato adecuado a personas con discapacidad
9. Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones
10. Utilización de sistemas y medios de comunicación
11. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar
12. Definición de las reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en las compañías de transporte de pasajeros
13. Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL TRATAMIENTO PROTOCOLARIO A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

1. Pasajeros susceptibles de tratamiento protocolario
2. Identificación del origen, clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales
3. Análisis de técnicas básicas de protocolo y de presentación personal
4. Enumeración de las aplicaciones de las normas protocolarias

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CONSUMIDOR A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE

1. Identificación y clasificación de las necesidades humanas. Necesidades habituales en pasajeros a bordo de medios de transporte
2. Definición de elementos de motivación para el consumo. Factores influyentes en la compra de los productos y servicios a bordo de medios de transporte de pasajeros
3. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en medios de transporte de pasajeros
4. Segmentación de mercados y profundización en los criterios de segmentación más frecuentemente utilizados en turismo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA A BORDO DE MEDIOS DE

TRANSPORTE DE PASAJEROS

1. Artículos:
2. - Características
3. - Presentaciones habituales
4. Procedimientos de embarque:
5. - El chequeo de la carga y ? su ubicación en el medio de transporte
6. - Diagramas de carga de equipos de venta a bordo
7. - Manual de carga de artículos de venta a bordo
8. - Documentación habitual
9. - Procedimientos de seguridad antirrobo en el embarque y desembarque
10. Temporalización de la venta a bordo en relación a la operativa:
11. - Ritmos y coordinación entre la tripulación
12. El proceso de venta
13. - Técnicas de venta
14. - Venta vía pre-pack
15. - Medios de pago
16. - Registro y documentación de ventas
17. - Liquidación de ventas
18. - Sistemas mecanizados de cobro y registro
19. - Soportes y aplicaciones informáticas habituales

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

1. Procedimientos de embarque:
2. - El chequeo de la carga y su ubicación en el medio de transporte
3. - Diagramas de carga de equipos del servicio de restauración
4. - Manual de carga del servicio de restauración
5. Medios materiales:
6. - Equipos
7. - Procedimientos de montaje de carros de servicio
8. Alimentos y bebidas:

9. - Tipos y características
10. - Tratamiento y preparación de alimentos
11. - Tratamiento, descorche y servicio de vinos
12. - Comidas especiales
13. - Técnicas y métodos de conservación de alimentos y bebidas
14. - Procedimiento de regeneración de las comidas a bordo
15. - Técnicas y procedimientos del servicio de alimentos y bebidas
16. - Normas de manipulación de alimentos
17. Temporalización del servicio de restauración a bordo en relación a la operativa:
18. - Ritmos y coordinación entre la tripulación



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