

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

MF1463_2 Planificación del Transporte y Relaciones con Clientes

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 MF1463_2 Planificación del Transporte y Relaciones con Clientes, regulado en el Real Decreto 1539/2011, de 31 de Octubre, que permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para la planificación del transporte y relaciones con clientes.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. PLANIFICACIÓN DEL TRANSPORTE Y RELACIONES CON CLIENTES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ENTORNO ECONÓMICO DEL TRANSPORTE POR CARRETERA Y LA ORGANIZACIÓN DEL MERCADO

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

2. Importancia del transporte
3. Los modos de transporte: Transporte multimodal, operaciones de modos múltiples de transporte
4. El transporte de carretera frente a los demás modos de transporte. Ventajas e inconvenientes
5. Productos y servicios principales
6. Distintas actividades del transporte por carretera (transporte por cuenta ajena, por cuenta propia y actividades auxiliares del transporte)
7. Formas de explotación
8. - Asociacionismo empresarial
9. - Pequeñas empresas familiares
10. - Pequeñas y medianas empresas con asalariados
11. - Grandes compañías
12. Organización de los principales tipos de empresas de transporte y actividades auxiliares del transporte. Funciones departamentales y relaciones interdepartamentales
13. Especializaciones del transporte de mercancías y viajeros según: Servicio; naturaleza de la carga
14. Evolución del sector: Diversificación de prestaciones, la subcontratación, la multimodalidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ENTORNO SOCIAL Y JURÍDICO DEL TRANSPORTE POR CARRETERA Y SU REGLAMENTACIÓN

1. El tacógrafo: Tiempos de conducción y descanso
2. La jornada laboral: Convenios colectivos, estatuto de los trabajadores, tiempos de trabajo de trabajadores que realizan actividades móviles de transporte por carretera
3. La cualificación profesional del conductor: Formación inicial y continua. Normativa reguladora
4. Autorizaciones de transporte
5. El contrato de transporte
6. - Características
7. - Tipos de contratos. Obligaciones de las partes
8. - Responsabilidades de las partes

9. - Cumplimentación del contrato
10. Seguros de transporte: Clasificación; obligaciones y deberes de las partes.
Responsabilidad civil
11. Procesos documentales y administrativos en accidentes o siniestros
12. Documentos de acompañamiento al servicio de transporte
13. Gastos de estancia y viajes. Sistemas de pago
14. Procedimiento sancionador: Infracciones y sanciones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. IMAGEN DE MARCA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE

1. Actitudes del conductor e imagen de marca
2. Importancia para la empresa de la calidad de la prestación del conductor
3. Litigios por incumplimiento del servicio y repercusiones financieras y comerciales
4. Las funciones del conductor en su actividad
5. Diferentes interlocutores del conductor dentro de la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE POR CARRETERA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Tarificación del transporte. Clases
2. Funciones de los operadores del transporte y agencias de viajes
3. Quejas o Reclamaciones:
4. - La escucha activa
5. - Comunicación verbal y no verbal
6. Satisfacción del cliente



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