

## AZAFATA DE TREN



**250,00 € - 350,00 €**

La implantación y desarrollo del transporte ferroviario en general, y de las vías de alta velocidad en particular, hacen que cada vez más pasajeros opten por esta vía de transporte en detrimento de otras alternativas, como el autobús o el vehículo particular. Gracias al desarrollo de la alta velocidad y al aumento de las rutas disponibles, en los próximos años asistiremos a un gran incremento en la demanda de personal cualificado para desempeñar las funciones de azafata de tren, siendo una gran alternativa para desarrollar una carrera profesional a medio y largo plazo. A través del presente curso de azafata de tren se pretende dar respuesta a estas necesidades formativas del mercado laboral.

**Categorías:** [Administración y Oficinas](#), [Cursos online](#), [Entidades Y Eventos Deportivos](#), [Protocolo Institucional y Organización de Eventos](#) |

## INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	200 h
<b>Modalidad</b>	Online
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPERACIONES DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

1. Operaciones previas al embarque del pasaje
2. - Comprobación de instalaciones
3. - Comprobación de equipos para la acogida del pasaje
4. - Provisión de materiales
5. - Disposición de la carga en los espacios destinados
6. - Revisión de la documentación previa al embarque
7. Operaciones de embarque del pasaje
8. - Comprobación de títulos de transporte
9. - Acogida del pasaje del transporte ferroviario
10. - Aplicación de protocolos de embarque de pasajeros según su tipología
11. - Detección de pasajeros motivo de sospecha o conflictivos
12. - Mensajes de bienvenida, información y seguridad, a los pasajeros
13. Operaciones de desembarque del pasaje
14. - Información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo
15. - Mensajes de despedida, funciones y coordinación con otros miembros de la tripulación

16. - Despedida de pasajeros finalizado el trayecto
17. - Procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros por final de trayecto
18. - Normas de seguridad durante el proceso de desembarque y precauciones al abandonar el tren
19. - Recogida de los materiales utilizados
20. Operaciones posteriores al desembarque del pasaje
21. - Revisión de instalaciones y espacios para utilización posterior
22. - Comprobación de los equipos
23. - Inventariado de materiales utilizados en los servicios ofrecidos durante el trayecto del tren
24. - Elaboración de informes sobre situaciones anómalas en zonas de pasaje

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN Y LA ATENCIÓN AL PASAJERO**

1. Técnicas de comunicación y habilidades sociales
2. - Técnicas de comunicación
3. - Habilidades sociales
4. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras
5. - Barreras
6. Resolución de problemas de comunicación
7. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes
8. Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN A PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES**

1. Definición y características
2. Tipos de discapacidad
3. - Discapacidad física o motora
4. - Discapacidad psíquica o intelectual
5. - Discapacidad sensorial
6. Personas en situación de dependencia
7. Tratamiento adecuado a pasajeros con necesidades especiales
8. - Actitudes y comportamientos generales

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROTOCOLO EN TRANSPORTE FERROVIARIO**

1. Identificación del origen, clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales
2. - Origen
3. - Clases
4. - Utilidad

5. Análisis de técnicas básicas de protocolo y de presentación personal
6. Enumeración de las aplicaciones de las normas protocolarias

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMAGEN PERSONAL**

1. Psicología de la imagen
2. - Autoconocimiento
3. - Autoconcepto
4. - Autoaceptación
5. - Autovaloración
6. - Autorrespeto
7. - Autoestima
8. Estética corporal
9. - Corrección y armonía en el vestir
10. - La imagen que se transmite
11. Relajación y control mental
12. Expresión corporal

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS**

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes
2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor
3. - Saludos
4. - Presentaciones
5. - Fórmulas de cortesía habituales
6. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita
7. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores

## **UNIDAD DIDÁCTICA 7. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO**

1. Concepto y definición de seguridad: técnicas de seguridad
2. - Seguridad en el Trabajo
3. Clasificación de las Técnicas de Seguridad
4. - Técnicas Analíticas
5. - Técnicas Operativas
6. Los Riesgos Profesionales
7. - Estudio y Evaluación de Riesgos
8. - Principios Generales en la Prevención de Riesgos

## **UNIDAD DIDÁCTICA 8. PRIMEROS AUXILIOS. CONCEPTOS GENERALES Y ACTUACIONES BÁSICAS**

1. Primeros auxilios. Definición
2. - Objetivos y límites de los primeros auxilios
3. Evaluación primaria del accidentado
4. Tipología de accidentes
5. RCP. Maniobra de Heimlich
6. Traumatismos
7. Trastornos por extremos de temperatura
8. - Calambres
9. - Agotamiento
10. - Deshidratación
11. El botiquín médico

