

AZAFATA DE TREN - EMPRESA



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

Duración	200 h
Modalidad	Online
Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	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

