

## MF1463\_2 PLANIFICACIÓN DEL TRANSPORTE Y RELACIONES CON CLIENTES(ONLINE)



**180,00 € - 250,00 €**

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.

**Categorías:** [Transporte y Mantenimiento de Vehículos](#) |

### INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	50 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

### 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.

