

## MF1464\_2 ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR



**180,00 € - 250,00 €**

En el ámbito del transporte y mantenimiento, es necesario conocer los diferentes campos en la conducción, dentro del área profesional de conducción de vehículos por carretera. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la atención e información a los viajeros del autobús o autocar.

**Categorías:** [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [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
<b>Precio</b>	Particular, Empresa

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

1. MÓDULO 1. ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS OPERATIVOS DE LA ACTIVIDAD DE L TRANSPORTE DE VIAJEROS

1. Organización del trabajo.
2. Los elementos de seguridad para los viajeros.
3. Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas.
4. Accesibilidad en los autobuses.
5. Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos.
6. El transporte de grupos específicos
7. Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA CARGA/DESCARGA EN EL VEHÍCULO

1. Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga.
2. Masas y dimensiones máximas de vehículos.
3. Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas.
4. Centro de gravedad. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad.
5. Reparto de cargas.
6. Embalajes y amarre de cargas.
7. Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga.
8. Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.
9. Orden de carga/descarga.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. MECANISMOS Y FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS.**

1. Elementos de la comunicación.
2. Procesos de la comunicación.
3. La comunicación interpersonal y el contacto directo.
4. Obstáculos en la comunicación.
5. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.
6. La escucha activa.
7. Los servicios de información y comunicación.
8. Sistemas telemáticos de información y comunicación.
9. Sistemas de búsqueda y localización.
10. Navegadores. Asistentes a la circulación

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS**

1. Tipos de clientes
2. Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes
3. Servicio al cliente
4. Fases de un correcto servicio al cliente
5. El conductor en el marco del servicio
6. El conflicto y su resolución
7. Recogida de reclamaciones
8. La hoja de reclamaciones. Cumplimentación de reclamaciones
9. Cursar reclamaciones