

## MF2005\_2 ATENCIÓN AL PASAJERO EN MEDIOS DE TRANSPORTE (ONLINE)



**180,00 € - 250,00 €**

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF2005\_2 Atención al Pasajero en Medios de Transporte, regulado en el Real Decreto 619/2013, de 2 de Agosto, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para la atención al pasajero en medios de transporte.

**Categorías:** [Hostelería y Turismo](#) |

### INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	60 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. ATENCIÓN AL PASAJERO EN MEDIOS DE TRANSPORTE**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN Y LA ATENCIÓN AL PASAJERO.**

1. Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente.
2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
3. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
4. Resolución de problemas de comunicación.
5. Análisis de características de la comunicación.
6. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
7. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
8. Trato adecuado a personas con discapacidad.
9. Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.
10. Utilización de sistemas y medios de comunicación.
11. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar.
12. Definición de las reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en las compañías de transporte de pasajeros.
13. Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL TRATAMIENTO PROTOCOLARIO A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.**

1. Pasajeros susceptibles de tratamiento protocolario.
2. Identificación del origen, clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales.
3. Análisis de técnicas básicas de protocolo y de presentación personal.
4. Enumeración de las aplicaciones de las normas protocolarias.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CONSUMIDOR A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE.**

1. Identificación y clasificación de las necesidades humanas. Necesidades habituales en pasajeros a bordo de medios de transporte.
2. Definición de elementos de motivación para el consumo. Factores influyentes en la compra de los productos y servicios a bordo de medios de transporte de pasajeros.
3. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en medios de transporte de pasajeros.
4. Segmentación de mercados y profundización en los criterios de segmentación más frecuentemente utilizados en turismo.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.**

1. Artículos:
2. - Características.
3. - Presentaciones habituales.
4. Procedimientos de embarque:
5. - El chequeo de la carga y ? su ubicación en el medio de transporte.
6. - Diagramas de carga de equipos de venta a bordo.
7. - Manual de carga de artículos de venta a bordo.
8. - Documentación habitual.
9. - Procedimientos de seguridad antirrobo en el embarque y desembarque.
10. Temporalización de la venta a bordo en relación a la operativa:
11. - Ritmos y coordinación entre la tripulación.
12. El proceso de venta.
13. - Técnicas de venta.
14. - Venta vía pre-pack.
15. - Medios de pago.
16. - Registro y documentación de ventas.
17. - Liquidación de ventas.
18. - Sistemas mecanizados de cobro y registro.
19. - Soportes y aplicaciones informáticas habituales.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.**

1. Procedimientos de embarque:
2. - El chequeo de la carga y su ubicación en el medio de transporte.
3. - Diagramas de carga de equipos del servicio de restauración.

4. - Manual de carga del servicio de restauración.
5. Medios materiales:
6. - Equipos.
7. - Procedimientos de montaje de carros de servicio.
8. Alimentos y bebidas:
9. - Tipos y características.
10. - Tratamiento y preparación de alimentos.
11. - Tratamiento, descorche y servicio de vinos.
12. - Comidas especiales.
13. - Técnicas y métodos de conservación de alimentos y bebidas.
14. - Procedimiento de regeneración de las comidas a bordo.
15. - Técnicas y procedimientos del servicio de alimentos y bebidas.
16. - Normas de manipulación de alimentos.
17. Temporalización del servicio de restauración a bordo en relación a la operativa:
18. - Ritmos y coordinación entre la tripulación.