

## TMVI07 CALIDAD, PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS



**180,00 € - 250,00 €**

El presente curso TMVI07 Calidad, Protección y Seguridad de los Servicios pretende otorgar al alumno una formación especializada de la Familia Profesional del Transporte y Mantenimiento del Vehículo. Este curso TMVI07 Calidad, Protección y Seguridad de los Servicios le permitirá adquirir las competencias necesarias para poder mejorar la comunicación y servicio con los clientes, asegurando siempre las medidas higiénico- sanitarias, derivadas del Covid19, en el sector del transporte.

**Categorías:** [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Transporte y Mantenimiento de Vehículos](#) |

## INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	<a href="#">30 h</a>
<b>Modalidad</b>	<a href="#">Online</a>
<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

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CALIDAD EN EL SERVICIO: LA SEGURIDAD Y LA PROTECCIÓN DE LOS TRABAJADORES Y USUARIOS

1. Identificación de vías de contagio y transmisión del virus SARS- CoV- 2 y otras epidemias contagiosas de características similares.
2. - Fuentes de información fiable.
3. - Identificación de informaciones no contrastadas.
4. Reconocimiento de signos y síntomas de infecciones o problemas de salud en pasajeros que puedan poner en riesgo al resto del pasaje o a la prestación del propio servicio.
5. Diseño e implementación de las medidas comunes de seguridad e higiene que se deben tomar en el interior de los autobuses, así como en estaciones áreas de servicio, etc
6. Aplicación con seguridad de las medidas de protección diseñadas para empleados y usuarios:
7. - Información y señalización,
8. - Higiene de manos,
9. - Distanciamiento personal y uso de Equipos de Protección Individual (EPI)..
10. - Otros.
11. Puesta en marcha y aplicación de medidas de primeros auxilios y/o de protección para el

personal trabajador y usuario del servicio.

12. - Interrupción del servicio
13. - Aislamiento de pasajeros.
14. - Coordinación con servicios de salud.
15. Reproducción de las pautas de actuación que requieren colectivos con dificultades, en escenarios de crisis.
16. - Menores de edad.
17. - Personas con movilidad reducida.
18. - Personas con discapacidad.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD EN EL SERVICIO: COMUNICACIÓN CON EL USUARIO/CLIENTE**

1. Reflexión sobre las diferentes pautas de comportamiento, que se pueden derivar en situaciones de crisis.
2. - Diferentes escenarios de crisis.
3. - Tipos de usuarios pasajeros y/o comportamientos.
4. Manejo de herramientas y canales múltiples para la comunicación con el usuario, de cara a garantizar su seguridad y protección durante el servicio.
5. - Señalética clara en estaciones y autobuses.
6. - Mensajes orales antes, durante y al cierre del viaje.
7. - Comunicación a través de redes sociales.
8. Implementación de forma habitual de herramientas para la percepción del cliente sobre la seguridad del servicio y las medidas de protección que se ofrecen.
9. - Encuestas de satisfacción/opinión.
10. - Análisis y tratamiento de quejas.
11. Dominio de técnicas para el manejo de situaciones conflictivas, derivadas de la prestación del servicio en situaciones de alarma o crisis sanitaria o de otra naturaleza.
12. - Análisis de las causas que han generado el conflicto.
13. - La implicación y la persuasión del cliente/usuario del servicio.
14. - El tratamiento de actitudes y/o comportamientos negativos.
15. - Identificación del estrés ante situaciones conflictivas.