FE025TL. SENSIBILIZACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL VIAJERO CON DISCAPACIDAD (REGLAMENTO 181/2011)

SKU: FE025TL

Horas: 12

OBJETIVOS

Tras cursar esta especialidad formativa, conseguirás alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- Conocer las características del transporte específico de viajeros con características especiales.
- Concienciar de la importancia de un comportamiento adecuado en el transporte de viajeros con características especiales, concretamente en el transporte de personas con discapacidad y en el transporte escolar y de menores

DIRIGIDO A

COMPETENCIAS

CONTENIDO

1. Comportamiento humano: atención al cliente

   1.1 El conductor agente activo de la empresa.

   1.2 Interacción con los pasajeros.

   1.3 Actuación ante las quejas y reclamaciones.

   1.4 La comunicación como herramienta de trabajo.

2. Transporte de viajeros con características especiales

2.1 Especialidades en el transporte de personas con discapacidad.

2.1.1 Elementos de accesibilidad.

2.1.2 En el interior del vehículo.

2.1.3 Algunas consideraciones en torno a la conducción.

2.1.4 Criterios de actuación del conductor ante los viajeros con características especiales.

2.2 Especialidades en el transporte escolar y de menores.

2.2.1 El acompañante.

2.2.2 En ruta.

2.2.3 Las paradas.

2.2.4 Relación con los menores