

MF1464_2. ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR



SKU: PMR1464

Horas: 50

DIRIGIDO A

COMPETENCIAS

CONTENIDO

MF1464_2. Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

Unidad 1: Procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros.

- Organización del trabajo.
 - o Operativa del conductor de autobús o autocar.
- Los elementos de seguridad para los viajeros.
- Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas.
- Accesibilidad en los autobuses.
 - o Acceso al autobús por parte de personas con movilidad reducida.
- Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos I.
 - o Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos II.
- Obligaciones contables y registrables.
- El transporte de grupos específicos.
 - o Principales tipos de discapacidad y forma de actuación.
 - o Modo de actuación del conductor.
 - o Viajeros con movilidad reducida.
 - o Menores sin acompañante.
- Cumplimentación de documentos administrativos de control de registro.
- Cuestionario de Autoevaluación UA 01

- Actividad de Evaluación UA 01

Unidad 2: Gestión de la carga/descarga en el vehículo.

- Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga.
 - o Resistencia al rozamiento.
 - o Resistencia al aire.
 - o Resistencia a la aceleración.
 - o Resistencia a la pendiente.
 - o Utilización de las relaciones de la caja de cambios.
 - Masas y dimensiones máximas de vehículos.
 - Cálculo de peso y volumen de cargas útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas.
 - o Masas máximas autorizadas para poder transportar las cargas.
 - o Consecuencias mecánicas de la carga sobre eje.
 - Centro de gravedad. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad.
 - Reparto de cargas.
 - La sobrecarga.
 - Embalaje y amarre de cargas.
 - o Técnicas y medios de embalaje.
 - o Estiba y amarre de cargas.
 - Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga I.
 - o Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga II.
 - Ubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.
 - Orden de carga/descarga.
 - o Carga de equipajes.
 - o Pérdidas o extravíos de las pertenencias de los pasajeros.
 - o Normas para la carga y descarga de equipajes.
- Cuestionario de Autoevaluación UA 02
-Actividad de Evaluación UA 02

Unidad 3: Mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros.

- Elementos de la comunicación.
- Procesos de la comunicación.
 - o El emisor.
 - o El receptor.
 - o El mensaje.
 - o Feedback o retroalimentación.
- La comunicación interpersonal y el contacto directo.
 - o Niveles de comunicación.
 - o Comunicación interpersonal.

- o Tipos de comunicación interpersonal.
- Obstáculos en la comunicación.
- o Obstáculos técnicos en la comunicación.
- o Obstáculos afectivos en la comunicación.
- o Obstáculos individuales y colectivos en la comunicación.
- Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.
- La escucha activa.
- o Sondeo del cliente.
- Los servicios de información y comunicación.
- o Ámbito de aplicación y utilidades de los ITS.
- o Evolución de la demanda de las nuevas tecnologías (NNTT).
- Sistemas telemáticos de información y comunicación.
- o Sistemas avanzados de información al viajero (ATIS).
- o Sistemas de venta y validación de títulos.
- o Sistemas de comercialización de billetes a través de internet.
- Sistemas de búsqueda y localización.
- o Sistema de ayuda a la explotación (SAE).
- o Sistema de planificación y control de llegadas y salidas de vehículos.
- o Sistemas de comunicación entre conductor y centro de control.
- Navegadores. Asistentes a la circulación I.
- o Navegadores. Asistentes a la circulación II.
- Cuestionario de Autoevaluación UA 03 30 minutos
- Actividad de Evaluación UA 03 1 hora

Unidad 4: Atención al cliente en el transporte de viajeros.

- Tipos de clientes.
- o Clientes activos e inactivos.
- o Clientes frecuentes, habituales u ocasionales.
- o Clientes complacidos, influyentes, satisfechos e insatisfechos.
- Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes I.
- o Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes II.
- Servicio al cliente.
- Satisfacción del cliente.
- o Satisfacción del cliente.
- Fases de un correcto servicio al cliente.
- o Fases del servicio de atención al cliente.
- El conductor en el marco del servicio.
- o Conducción durante el servicio.
- o Funciones durante la realización del servicio.
- El conflicto y su resolución.
- Recogida de reclamaciones.
- o Gestión de las insatisfacciones.

- o Procedencia o no para la presentación de reclamaciones.
- La hoja de reclamaciones. Cumplimiento de reclamaciones.
- Cursar reclamaciones.
- Cuestionario de Autoevaluación UA 04
- Actividad de Evaluación UA 04

- Cuestionario de Evaluación final