

# TMVI062PO. ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR.



**SKU:** PF10472020

**Horas:** 30

## OBJETIVOS

- Permite adquirir los conocimientos fundamentales de los elementos que componen el automóvil.

## DIRIGIDO A

## COMPETENCIAS

## CONTENIDO

### **UNIDAD 1. PROCESOS OPERATIVOS DE LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS.**

- 1.1. Organización del trabajo
- 1.2. Los elementos de seguridad para los viajeros
- 1.3. Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas
- 1.4. Accesibilidad en los autobuses.
- 1.5. Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos
- 1.6. El transporte de grupos específicos
- 1.7. Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro

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

- 2.1. Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga
- 2.2. Masas y dimensiones máximas de vehículos
- 2.3. Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas
- 2.4. Centro de gravedad. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad
- 2.5. Reparto de cargas
- 2.6. La sobrecarga
- 2.7. Embalajes y amarre de cargas
- 2.8. Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga
- 2.9. Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.
- 2.10. Orden de carga/descarga

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

- 3.1. Elementos de la comunicación
- 3.2. Procesos de la comunicación
- 3.3. La comunicación interpersonal y el contacto directo
- 3.4. Obstáculos en la comunicación
- 3.5. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación
- 3.6. La escucha activa
- 3.7. Los servicios de información y comunicación
- 3.8. Sistemas telemáticos de información y comunicación
- 3.9. Sistemas de búsqueda y localización
- 3.10. Navegadores. Asistentes a la circulación

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

4.1. Tipos de clientes.

4.1.1 Clientes con animales domésticos (gatos, perros u otros animales)

4.2. Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes.

4.2.1 Tratamiento de viajeros con animales domésticos

4.2.1 Bienestar animal en los viajes.

4.3. Servicio al cliente

4.4. Satisfacción del cliente

4.5. Fases de un correcto servicio al cliente

4.6. El conductor en el marco del servicio

4.7. El conflicto y su resolución

4.8. Recogida de reclamaciones

4.9. La hoja de reclamaciones. Cumplimentación de reclamaciones

4.10. Cursar reclamaciones