



curso online bonificado

ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR

Curso bonificado por Fundación Tripartita y Seguridad Social. No supone ningún coste para empresa ni trabajador
Duración: 60 horas | Modalidad: online

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS OPERATIVOS DE LA ACTIVIDAD DE L TRANSPORTE DE VIAJEROS

1. Organización del trabajo.
2. Los elementos de seguridad para los viajeros.
3. Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas.
4. Accesibilidad en los autobuses.
5. Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos.
6. El transporte de grupos específicos
7. Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro

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

1. Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga.
2. Masas y dimensiones máximas de vehículos.
3. Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas.
4. Centro de gravedad. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad.
5. Reparto de cargas.
6. Embalajes y amarre de cargas.
7. Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga.
8. Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.
9. Orden de carga/descarga.

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

1. Elementos de la comunicación.
2. Procesos de la comunicación.
3. La comunicación interpersonal y el contacto directo.
4. Obstáculos en la comunicación.
5. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.
6. La escucha activa.
7. Los servicios de información y comunicación.
8. Sistemas telemáticos de información y comunicación.
9. Sistemas de búsqueda y localización.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS

1. Tipos de clientes
2. Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes
3. Servicio al cliente
4. Fases de un correcto servicio al cliente
5. El conductor en el marco del servicio
6. El conflicto y su resolución
7. Recogida de reclamaciones
8. La hoja de reclamaciones. Cumplimentación de reclamaciones
9. Cursar reclamaciones



Si quieres información o inscribirte,
pincha aquí y déjanos tus datos
para que nos pongamos en contacto

www.cubicformacion.com