

ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR



SKU: MF1464_2_V2

Horas: 50

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar, En concreto el alumno será capaz de: Explicar las principales actividades del conductor de autobús o autocar referentes al acceso y abandono de los viajeros del vehículo la expedición de billetes aplicando las tarifas vigentes, Aplicar las técnicas de comunicación interpersonal en situaciones de contacto directo con clientes y explicar las líneas básicas y características generales del servicio al cliente utilizando los medios disponibles para obtener la satisfacción de los usuarios, Aplicar los distintos sistemas de comunicación e información en la actividad del transporte seleccionando el más apropiado en cada caso, Interpretar las técnicas de atención e información al cliente describiendo diferentes tipologías de clientes sus características y los procedimientos de resolución de conflictos, Aplicar pautas de conducta y actitudes positivas en el proceso general de atención información al cliente y recogida de quejas o reclamaciones con la precisión requerida,

CONTENIDO

Tema 1. Procesos 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

Tema 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
- 2.5. La sobrecarga
- 2.6. Embalajes y amarre de cargas
- 2.7. Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga

Tema 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. Obstáculos en la comunicación
- 3.4. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación
- 3.5. La escucha activa
- 3.6. Los servicios de información y comunicación
- 3.7. Navegadores. Asistentes a la navegación

Tema 4. Atención al cliente en el transporte de viajeros

- 4.1. Tipos de clientes
- 4.2. Servicio al cliente
- 4.3. Fases de un correcto servicio al cliente
- 4.4. El conductor en el marco del servicio
- 4.5. El conflicto y su resolución
- 4.6. Recogida de reclamaciones
- 4.7. Cursar reclamaciones