

ONB10181 Mf1463_2: planificación del transporte y relaciones con clientes (60 horas)

Objetivos:

El objetivo general de este curso es definir el entorno social del transporte por carretera, explicando su reglamentación general y la específica del transporte de mercancías y de viajeros, entorno económico y técnicas de atención al cliente. De forma más específica, definir el entorno económico del transporte por carretera y la organización del mercado, así como su influencia en el ámbito económico y social. Describir y explicar los procedimientos derivados de la aplicación de la normativa vigente contenida en el marco jurídico básico del transporte por carretera, relacionando las infracciones más usuales con las sanciones establecidas en la legislación. Aplicar técnicas de atención al cliente en las relaciones comerciales del transporte por carretera y de resolución de reclamaciones e incidencias.

Índice:

Módulo 1: PLANIFICACIÓN DEL TRANSPORTE Y RELACIONES CON CLIENTES 1ª PARTE

Tema 1: Entorno Económico del Transporte por Carretera y la Organización del Mercado

Tema 2: Entorno Social y Jurídico del Transporte por Carretera y su Reglamentación

Módulo 2: PLANIFICACIÓN DEL TRANSPORTE Y RELACIONES CON CLIENTES 2ª PARTE

Tema 3: Imagen de Marca de la Empresa de Transporte

Tema 4: Comercialización del Transporte por Carretera y la Atención al Cliente