

## **ONB10182 Mf1464\_2: atención e información a los viajeros del autobús o autocar (60 horas)**

### **Objetivos:**

Los objetivos generales de este curso son comprender y adquirir las principales actividades del conductor de autobús o autocar referentes al acceso y abandono de los viajeros del vehículo así como la expedición de billetes aplicando las tarifas vigentes. Comprender y planificar operaciones de carga y descarga optimizando la utilización del espacio disponible en el vehículo, respetando las normas de seguridad, salud laboral y la óptima utilización del vehículo. Adquirir técnicas de comunicación interpersonal, atención e información al cliente, describiendo diferentes tipologías de clientes, sus características y los procedimientos de resolución de conflictos. De forma más específica, destacar explicar las normas básicas para facilitar el acceso y salida de viajeros al autobús o autocar de la forma más cómoda y en condiciones de seguridad. Calcular conforme a la legislación vigente, la carga y el volumen útiles de un vehículo o conjunto de vehículos, realizando supuestos prácticos de reparto de la carga. Explicar las líneas generales de la política de atención al cliente en las empresas de transporte. Enumerar las actitudes y técnicas favorecedoras de una comunicación oral fluida y positiva. Distinguir las tipologías de clientes, identificando caracteres de clientes difíciles o situaciones difíciles y los comportamientos a adoptar frente a los mismos.

### **Índice:**

Módulo 1: ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR 1ª PARTE

Tema 1: Procesos Operativos de la Actividad del Transporte de Viajeros

Tema 2: Gestión de la Carga/Descarga en el Vehículo

Módulo 2: ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR 2ª PARTE

Tema 3: Mecanismos y Fundamentos de la Comunicación en el Transporte de Viajeros

Tema 4: Atención al Cliente en el Transporte de Viajeros