

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2AF14642

Nombre: Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

Duración: 50 horas

Modalidad: Teleformación

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.

Contenidos:

UD1. 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.

UD2. 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.

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2AF14642

Nombre: Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

Duración: 50 horas

Modalidad: Teleformación

UD3. 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.

UD4. 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.