



## 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,

### CONTENIDOS

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