



## MF1464\_2. Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

Sku: PMR1464

Horas: 50

### CONTENIDOS

**MF1464\_2. Atención e información a los viajeros del autobús o autocar** **Unidad 1: Procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros.** • Organización del trabajo. o Operativa del conductor de autobús o autocar. • Los elementos de seguridad para los viajeros. • Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas. • Accesibilidad en los autobuses. o Acceso al autobús por parte de personas con movilidad reducida. • Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos I. o Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos II. o Obligaciones contables y registrables. • El transporte de grupos específicos. o Principales tipos de discapacidad y forma de actuación. o Modo de actuación del conductor. o Viajeros con movilidad reducida. o Menores sin acompañante. • Cumplimentación de documentos administrativos de control de registro. -Cuestionario de Autoevaluación UA 01 - Actividad de Evaluación UA 01 **Unidad 2: Gestión de la carga/descarga en el vehículo.** • Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga. o Resistencia al rozamiento. o Resistencia al aire. o Resistencia a la aceleración. o Resistencia a la pendiente. o Utilización de las relaciones de la caja de cambios. • Masas y dimensiones máximas de vehículos. • Cálculo de peso y volumen de cargas útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas. o Masas máximas autorizadas para poder transportar las cargas. o Consecuencias mecánicas de la carga sobre eje. • Centro de gravedad. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad. • Reparto de cargas. • La sobrecarga. • Embalaje y amarre de cargas. o Técnicas y medios de embalaje. o Estiba y amarre de cargas. • Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga I. o Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga II. • Ubicación de la carga en función de su naturaleza y destino. • Orden de carga/descarga. o Carga de equipajes. o Pérdidas o extravíos de las pertenencias de los pasajeros. o Normas para la carga y descarga de equipajes. -Cuestionario de Autoevaluación UA 02 - Actividad de Evaluación UA 02 **Unidad 3: Mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros.** • Elementos de la comunicación. • Procesos de la comunicación. o El emisor. o El receptor. o El mensaje. o Feedback o retroalimentación. • La comunicación interpersonal y el contacto directo. o Niveles de comunicación. o Comunicación interpersonal. o Tipos de comunicación interpersonal. • Obstáculos en la comunicación. o Obstáculos técnicos en la comunicación. o Obstáculos

afectivos en la comunicación. o Obstáculos individuales y colectivos en la comunicación. • Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación. • La escucha activa. o Sondeo del cliente. • Los servicios de información y comunicación. o Ámbito de aplicación y utilidades de los ITS. o Evolución de la demanda de las nuevas tecnologías (NNTT). • Sistemas telemáticos de información y comunicación. o Sistemas avanzados de información al viajero (ATIS). o Sistemas de venta y validación de títulos. o Sistemas de comercialización de billetes a través de internet. • Sistemas de búsqueda y localización. o Sistema de ayuda a la explotación (SAE). o Sistema de planificación y control de llegadas y salidas de vehículos. o Sistemas de comunicación entre conductor y centro de control. • Navegadores. Asistentes a la circulación I. o Navegadores. Asistentes a la circulación II. -Cuestionario de Autoevaluación UA 03 30 minutos -Actividad de Evaluación UA 03 1 hora **Unidad 4: Atención al cliente en el transporte de viajeros.** • Tipos de clientes. o Clientes activos e inactivos. o Clientes frecuentes, habituales u ocasionales. o Clientes complacidos, influyentes, satisfechos e insatisfechos. • Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes I. o Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes II. • Servicio al cliente. • Satisfacción del cliente. o Satisfacción del cliente. • Fases de un correcto servicio al cliente. o Fases del servicio de atención al cliente. • El conductor en el marco del servicio. o Conducción durante el servicio. o Funciones durante la realización del servicio. • El conflicto y su resolución. • Recogida de reclamaciones. o Gestión de las insatisfacciones. o Procedencia o no para la presentación de reclamaciones. • La hoja de reclamaciones. Cumplimiento de reclamaciones. • Cursar reclamaciones. -Cuestionario de Autoevaluación UA 04 -Actividad de Evaluación UA 04 -Cuestionario de Evaluación final