



## MF1463\_2. Planificación del transporte y relaciones con clientes

**Sku:** PMR1463

**Horas:** 50

### OBJETIVOS

**Objetivos Generales** • Planificar los servicios mediante la obtención e interpretación de todas las informaciones y documentos necesarios, al objeto de desarrollarlos de forma eficiente y respetando la normativa vigente. • Preparar y comprobar la documentación técnica y administrativa necesaria para efectuar las operaciones de transporte de forma segura y eficaz. • Aplicar la normativa relativa a los derechos y deberes de los transportistas, relacionada con aspectos de comercialización del transporte en el ámbito económico y social del mismo. • Crear, mantener y desarrollar buenas relaciones comerciales con los clientes, aplicando las técnicas de comunicación y trato apropiadas, al objeto de dar una imagen satisfactoria de la empresa. **Objetivos Específicos** • Definir el entorno económico del transporte por carretera y la organización del mercado, así como su influencia en el ámbito económico y social. • Definir el entorno social del transporte por carretera, explicando su reglamentación general y la específica del transporte de mercancías y de viajeros. • 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. • Explicar la importancia de la adopción de actitudes positivas durante el desarrollo del trabajo, manteniendo comportamientos que contribuyan a valorar la imagen de marca de la empresa. • Aplicar técnicas de atención al cliente en las relaciones comerciales del transporte por carretera y de resolución de reclamaciones e incidencias.

### CONTENIDOS

**MF1463\_2. Planificación del transporte y relaciones con clientes** **Unidad 1: Entorno económico del transporte por carretera y la organización del mercado.** • El sector de transporte en relación con los otros sectores económicos. Características generales: el entorno y el mercado I. o El sector de transporte en relación con los otros sectores económicos. Características generales: el entorno y el mercado II. • Importancia del transporte I. o Importancia del transporte II. • Los modos de transporte: transporte multimodal, operaciones de modos múltiples de transporte. • El transporte de carretera frente a los demás modos de transporte. Ventajas e inconvenientes. o Transporte por carretera. o

Transporte por ferrocarril. o Transporte marítimo. o Transporte aéreo. o Transporte fluvial. o Transporte combinado. • Productos y servicios principales. • Distintas actividades del transporte por carretera (transporte por cuenta ajena, por cuenta propia y actividades auxiliares del transporte). o Transporte por cuenta ajena. o Transporte por cuenta propia I. o Transporte por cuenta propia II. o Actividades auxiliares del transporte. • Formas de explotación. o Asociacionismo empresarial. o Pequeñas empresas familiares. o Pequeñas y medianas empresas con asalariados. o Grandes compañías. • Organización de los tipos de empresas de transporte y actividades auxiliares del transporte. Funciones departamentales y relaciones interdepartamentales. o La departamentización. o Centralización y descentralización. o Tipos de estructura. o El departamento de tráfico. o Los procesos de organización, organización horizontal y vertical. • Especializaciones de transporte de mercancías y viajeros según: servicio, naturaleza de la carga. • Evolución del sector: diversificación de prestaciones, la subcontratación, la multimodalidad. -Cuestionario de Autoevaluación UA 01 -Actividad de Evaluación UA 01 **Unidad 2: Entorno social y jurídico del transporte por carretera y su reglamentación.** • El tacógrafo: tiempos de conducción y descanso. o Tipos de tacógrafos. o Tiempos de conducción y descanso I. o Tiempos de conducción y descanso II. o Transporte discrecional, conducción en equipo y la tripulación del vehículo. • La jornada laboral: convenios colectivos, estatuto de los trabajadores, tiempos de trabajo de trabajadores que realizan actividades móviles de transporte por carretera. o Convenios colectivos. o Estatuto de los trabajadores. o Tiempos de trabajo de trabajadores que realizan actividades móviles de transporte por carretera. • La cualificación profesional del conductor: formación inicial y continua. Normativa reguladora. o Formación de cualificación inicial. o Formación continua. • Autorizaciones de transporte. • El contrato de transporte. o Características. o Tipos de contratos. Obligaciones de las partes. o Responsabilidades de las partes. o Cumplimentación del contrato. • Seguros de transporte: clasificación, obligaciones y deberes de las partes. Responsabilidad civil. o Seguro obligatorio de viajeros (SOV). • Procesos documentales y administrativos en accidentes o siniestros. o El parte amistoso de accidentes. • Documentos de acompañamiento al servicio de transporte. o Documentación del transporte de mercancías por carretera. o Documentación a presentar para realizar transportes de viajeros. • Gastos de estancia y viajes. Sistemas de pago I. o Gastos de estancia y viajes. Sistemas de pago II. • Procedimiento sancionador: infracciones y sanciones. o Infracciones independientes. o Infracciones muy graves. o Infracciones leves. o Sanciones y legislación. -Cuestionario de Autoevaluación UA 02 -Actividad de Evaluación UA 02 **Unidad 3: Imagen de marca de la empresa de transporte.** • Actitudes del conductor e imagen de marca. o Factores de valoración de la calidad por los clientes I. o Factores de valoración de la calidad por los clientes II. o La marca y la imagen empresarial I. o La marca y la imagen empresarial II. • Importancia para la empresa de la calidad de la prestación del conductor. o Transmitir una buena imagen corporativa. o Concepto de calidad de servicio e imagen del servicio I. o Concepto de calidad de servicio e imagen del servicio II. • Litigios por incumplimiento del servicio y repercusiones financieras y comerciales. o El contrato de transporte. • Las funciones del conductor en su actividad. o Otras operativas del conductor. • Diferentes interlocutores del conductor dentro de la empresa. o Proceso de atención al cliente I. o Proceso de atención al cliente II. -Cuestionario de Autoevaluación UA 03 -Actividad de Evaluación UA 03 **Unidad 4: Comercialización del transporte por carretera y la atención al cliente.** • Tarifación del transporte. Clases. o Ratios financieros. o El presupuesto. o Los costes I. o Los costes II. o Análisis de costos en el reparto de

mercancías. o Centro de costes. • Funciones de los operadores del transporte y agencias de viajes. o El tránsito aduanero. o El transitario. o Agencias de viajes: transporte turístico y discrecional. • Quejas o reclamaciones I. o Quejas o reclamaciones II. o La escucha activa. o Barreras y limitaciones de la escucha activa. o Comunicación verbal I. o Comunicación verbal II. o Comunicación no verbal. • Satisfacción del cliente I. o Satisfacción del cliente II. o Modelo Servqual. Cuestionario de Autoevaluación UA 04 -Actividad de Evaluación UA 04 - Cuestionario de Evaluación final