



## **FE025TL. Sensibilización sobre los derechos del viajero con discapacidad (reglamento 181/2011)**

**Sku:** FE025TL

**Horas:** 12

### **OBJETIVOS**

Tras cursar esta especialidad formativa, conseguirás alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- Conocer las características del transporte específico de viajeros con características especiales.
- Concienciar de la importancia de un comportamiento adecuado en el transporte de viajeros con características especiales, concretamente en el transporte de personas con discapacidad y en el transporte escolar y de menores

### **CONTENIDOS**

1. Comportamiento humano: atención al cliente
  - 1.1 El conductor agente activo de la empresa.
  - 1.2 Interacción con los pasajeros.
  - 1.3 Actuación ante las quejas y reclamaciones.
  - 1.4 La comunicación como herramienta de trabajo.
2. Transporte de viajeros con características especiales
  - 2.1 Especialidades en el transporte de personas con discapacidad.
    - 2.1.1 Elementos de accesibilidad.
    - 2.1.2 En el interior del vehículo.
    - 2.1.3 Algunas consideraciones en torno a la conducción.

2.1.4 Criterios de actuación del conductor ante los viajeros con características especiales.

2.2 Especialidades en el transporte escolar y de menores.

2.2.1 El acompañante.

2.2.2 En ruta.

2.2.3 Las paradas.

2.2.4 Relación con los menores