



## TMVI0015 Atención e información a los viajeros del autobus o autocar

**Sku:** PF\_TMVI0015

**Horas:** 30

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

Dotar a los participantes de las competencias profesionales necesarias para tratar con los pasajeros de autobuses y autocares, al objeto de proporcionar una atención personalizada que resulte satisfactoria a dichos pasajeros.

Además, aprenderemos los siguientes objetivos específicos:

- Conocer el procedimiento de gestión de los procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros.
- Estudiar los aspectos clave del proceso de carga y descarga de los vehículos.
- Ser capaz de comunicarse con los usuarios del transporte de viajeros.
- Identificar y aplicar los aspectos clave en el proceso de atención al cliente.

### CONTENIDOS

Módulo de formación 1: Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

#### **1. Gestión de los procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros.**

- 1.1. Organización del trabajo.
- 1.2. Identificación de los elementos de seguridad para los viajeros.
- 1.3. Conocimiento de las normas de seguridad en apertura y cierre de puertas.
- 1.4. Aplicación de las medidas de accesibilidad en los autobuses.
- 1.5. Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos.
- 1.6. Identificación del transporte de grupos específicos.

1.7. Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro.

## **2. Gestión de la carga/descarga en el vehículo.**

2.1. Conocimiento de las fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento y la influencia sobre la carga.

2.2. Conocimiento de las masas y dimensiones máximas de vehículos.

2.3. Ejecución del cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas.

2.4. Comprensión del centro de gravedad y su influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad.

2.5. Gestión del reparto de cargas.

2.6. Gestión de la sobrecarga.

2.7. Manipulación de embalajes y amarre de cargas.

2.8. Consideración de las técnicas del vehículo respecto a la carga.

2.9. Ubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.

2.10. Aplicación del orden de carga/descarga.

## **3. Conocimiento de los mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros.**

3.1. Identificación de los elementos de la comunicación.

3.2. Aplicación de los procesos de comunicación.

3.3. Comunicación interpersonal y el contacto directo.

3.4. Gestión de obstáculos en la comunicación.

3.5. Uso de actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.

3.6. Aplicación de la escucha activa.

3.7. Conocimiento de los servicios de información y comunicación.

3.8. Gestión de los sistemas telemáticos de información y comunicación.

3.9. Gestión de los sistemas de búsqueda y localización.

3.10. Navegación y uso de asistentes a la circulación.

## **4. Atención al cliente en el transporte de viajeros.**

- 4.1. Gestión de los clientes con animales domésticos (gatos, perros u otros animales).
- 4.2. Identificación de motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes.
- 4.3. Gestión del tratamiento de viajeros con animales domésticos.
- 4.4. Gestión del bienestar animal en los viajes.
- 4.5. Gestión del servicio y satisfacción del cliente.
- 4.6. Identificación de fases de un correcto servicio al cliente.
- 4.7. Comprensión de la situación del conductor en el marco del servicio.
- 4.8. Gestión del conflicto y su resolución.
- 4.9. Realización de la recogida de reclamaciones.
- 4.10. Aplicación de la hoja de reclamaciones y su cumplimentación.
- 4.11. Conocimiento acerca de cómo cursar reclamaciones