



## MF1463\_2 Planificación Del Transporte Y Relaciones Con Clientes

**Sku:** PD307

**Horas:** 50

**Formato:** HTML

### 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 3
- 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

## Unidad didáctica 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
- Importancia del transporte
- 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
- Productos y servicios principales
- Distintas actividades del transporte por carretera (transporte por cuenta ajena, por cuenta propia y actividades auxiliares del transporte)
- Formas de explotación:
- Organización de los principales tipos de empresas de transporte y actividades auxiliares del transporte. Funciones departamentales y relaciones interdepartamentales
- Especializaciones del transporte de mercancías y viajeros según: Servicio; naturaleza de la carga
- Evolución del sector: Diversificación de prestaciones, la subcontratación, la multimodalidad.

## Unidad didáctica 2. Entorno social y jurídico del transporte por carretera y su reglamentación

- El tacógrafo: Tiempos de conducción y descanso
- La jornada laboral: Convenios colectivos, estatuto de los trabajadores, tiempos de trabajo de trabajadores que realizan actividades móviles de transporte por carretera
- La cualificación profesional del conductor: Formación inicial y continua. Normativa reguladora
- Autorizaciones de transporte.
- El contrato de transporte
- Seguros de transporte: Clasificación; obligaciones y deberes de las partes. Responsabilidad civil · Procesos documentales y administrativos en accidentes o siniestros
- Documentos de acompañamiento al servicio de transporte
- Gastos de estancia y viajes. Sistemas de pago
- Procedimiento sancionador: Infracciones y sanciones.

## Unidad didáctica 3. Imagen de marca de la empresa de transporte

- Actitudes del conductor e imagen de marca
- Importancia para la empresa de la calidad de la prestación del conductor
- Litigios por incumplimiento del servicio y repercusiones financieras y comerciales
- Las funciones del conductor en su actividad
- Diferentes interlocutores del conductor dentro de la empresa.

## Unidad didáctica 4. Comercialización del transporte por carretera y la atención al cliente

- Tarifación del transporte. Clases.

- Funciones de los operadores del transporte y agencias de viajes.
- Quejas o Reclamaciones.
- Satisfacción del cliente.