

# Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

## Modalidad:

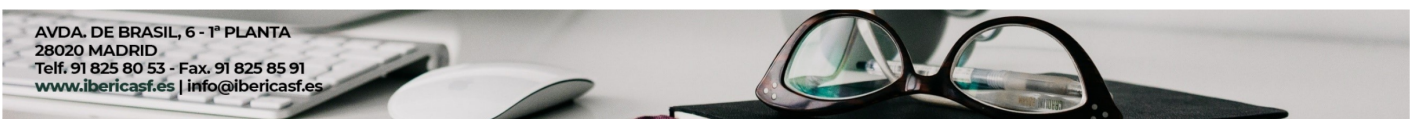
e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar.

## Contenidos:

1. Procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros
  - 1.1. Organización del trabajo
  - 1.2. Los elementos de seguridad para los viajeros
  - 1.3. Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas
    - 1.3.1. Accesibilidad en los autobuses.
  - 1.4. Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos
  - 1.5. Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro
2. Gestión de la carga/descarga en el vehículo
  - 2.1. Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



2.2. Masas y dimensiones máximas de vehículos.

2.3. Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas.

2.4. Centro de gravedad:

2.4.1. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad.

2.4.2. Reparto de cargas.

2.5. La sobrecarga.

2.6. Embalajes y amarre de cargas.

2.7. Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga.

2.7.1. Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.

2.7.2. Orden de carga/descarga.

3. Mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros

3.1. Elementos de la comunicación.

3.2. Procesos de la comunicación.

3.2.1. La comunicación interpersonal y el contacto directo.

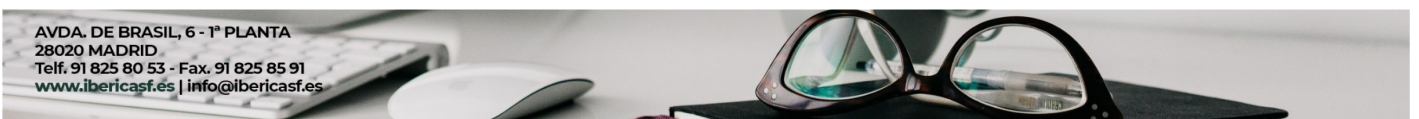
3.3. Obstáculos en la comunicación.

3.4. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación

3.5. La escucha activa.

3.6. Los servicios de información y comunicación

3.6.1. Sistemas telemáticos de información y comunicación



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



### 3.6.2. Sistemas de búsqueda y localización

### 3.7. Navegadores. Asistentes a la circulación

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

### 4.1. Tipos de clientes

#### 4.1.1. Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes

### 4.2. Servicio al cliente

#### 4.2.1. Satisfacción del cliente

### 4.3. Fases de un correcto servicio al cliente

### 4.4. El conductor en el marco del servicio

### 4.5. Recogida de reclamaciones

#### 4.5.1. La hoja de reclamaciones.

#### 4.5.2. Cumplimentación de reclamaciones

### 4.6. Cursar reclamaciones