



**La mejor formación a tu alcance.**

# 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 mejor formación a tu alcance.

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 mejor formación a tu alcance.

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