

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Planificación del transporte y relaciones con clientes

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Definir el entorno social y económico del transporte por carretera, su reglamentación general y la específica del transporte de mercancías y de viajeros.

Definir el entorno económico del transporte por carretera y la organización del mercado.

Definir su influencia en el ámbito económico y social.

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 infracciones más usuales con las sanciones establecidas en la legislación.

Aplicar técnicas de atención al cliente en las relaciones comerciales del transporte por carretera y de resolución de reclamaciones e incidencias.

Contenidos:

1. Entorno económico del transporte por carretera y la organización del mercado

1.1. El sector de transporte en relación con los otros sectores económicos. Características generales: El entorno y el mercado

1.2. Importancia del transporte

1.3. Los modos de transporte: Transporte multimodal, operaciones de modos múltiples de transporte

1.4. El transporte de carretera frente a los demás modos de transporte. Ventajas e inconvenientes

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



1.5. Productos y servicios principales

1.6. Distintas actividades del transporte por carretera (transporte por cuenta ajena, por cuenta propia y actividades auxiliares del transporte)

1.7. Formas de explotación:

1.7.1. Asociacionismo empresarial

1.7.2. Pequeñas empresas familiares

1.7.3. Pequeñas y medianas empresas con asalariados

1.7.4. Grandes compañías

1.8. Organización de los principales tipos de empresas de transporte y actividades auxiliares del transporte. Funciones departamentales y relaciones interdepartamentales

1.9. Especializaciones del transporte de mercancías y viajeros según: Servicio; naturaleza de la carga

1.10. Evolución del sector: Diversificación de prestaciones, la subcontratación, la multimodalidad

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

2.1. El tacógrafo: Tiempos de conducción y descanso

2.2. La jornada laboral: Convenios colectivos, estatuto de los trabajadores, tiempos de trabajo de trabajadores que realizan actividades móviles de transporte por carretera

2.3. La cualificación profesional del conductor: Formación inicial y continua. Normativa reguladora

2.4. Autorizaciones de transporte.

2.5. El contrato de transporte

2.5.1. Características



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



2.5.2. Tipos de contratos. Obligaciones de las partes

2.5.3. Responsabilidades de las partes

2.5.4. Cumplimentación del contrato

2.6. Seguros de transporte: Clasificación; obligaciones y deberes de las partes. Responsabilidad civil

2.7. Procesos documentales y administrativos en accidentes o siniestros

2.8. Documentos de acompañamiento al servicio de transporte

2.9. Gastos de estancia y viajes. Sistemas de pago

2.10. Procedimiento sancionador: Infracciones y sanciones

3. Imagen de marca de la empresa de transporte

3.1. Actitudes del conductor e imagen de marca

3.2. Importancia para la empresa de la calidad de la prestación del conductor

3.3. Litigios por incumplimiento del servicio y repercusiones financieras y comerciales

3.4. Las funciones del conductor en su actividad

3.5. Diferentes interlocutores del conductor dentro de la empresa

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

4.1. Tarifación del transporte. Clases

4.2. Funciones de los operadores del transporte y agencias de viajes

4.3. Quejas o Reclamaciones

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



4.3.1. La escucha activa

4.3.2. Comunicación verbal y no verbal

4.4. Satisfacción del cliente