

ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR (Transporte) (++) (40 horas)

Cursos On-Line

Transporte y mantenimiento de vehículos

Modo de estudio

- Online.

Certificación

- La Escuela ACU CANARIAS le entregará un diploma acreditativo.

Precio

40€

Fecha:

- Matricula Abierta.

Duración

40 horas.



Programación

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
- 1.4 Accesibilidad en los autobuses
- 1.5 Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos
- 1.6 El transporte de grupos específicos
- 1.7 Cumplimentación de documentos administrativos
- 1.8 Actividades: procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros

2 Gestión de la carga-descarga en el vehículo

- 2.1 Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento
- 2.2 Masas y dimensiones máximas de los vehículos
- 2.3 Centro de gravedad
- 2.4 Reparto de cargas
- 2.5 La sobrecarga
- 2.6 Embalajes y amarre de cargas
- 2.7 Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga
- 2.8 Cubicación de la carga
- 2.9 Orden de carga-descarga
- 2.10 Actividades: gestión de la carga-descarga en el vehículo

3 Mecanismos de la comunicación en el transporte de viajeros

- 3.1 Elementos de la comunicación
- 3.2 Procesos de la comunicación
- 3.3 La comunicación interpersonal y el contacto directo
- 3.4 Obstáculos en la comunicación
- 3.5 Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación
- 3.6 La escucha activa
- 3.7 Los servicios de información y comunicación
- 3.8 Sistemas telemáticos de información y comunicación
- 3.9 Sistemas de búsqueda y localización
- 3.10 Navegadores. asistentes a la circulación
- 3.11 Actividades: mecanismos de la comunicación en el transporte de viajeros

4 Atención al cliente en el transporte de viajero

- 4.1 Tipos de clientes
- 4.2 Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes
- 4.3 Servicio al cliente
- 4.4 Satisfacción del cliente
- 4.5 Fases de un correcto servicio al cliente
- 4.6 El conductor en el marco del servicio
- 4.7 El conflicto y la resolución
- 4.8 Recogida de reclamaciones
- 4.9 Actividades: atención al cliente en el transporte de viajero