



**MF1463_2 Planificación del transporte
y relaciones con clientes**

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

infracciones más usuales con las sanciones establecidas en la legislación.

- 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

50 HORAS	MF1463_2 Planificación del transporte y relaciones con clientes
	Unidades didácticas
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 1. Entorno económico del transporte por carretera y la organización del mercado <ul style="list-style-type: none"> • El sector de transporte en relación con los otros sectores económicos. • Característica 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.

<p>15 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 2. Entorno social y jurídico del transporte por carretera y su reglamentación <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>10 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 3. Imagen de marca de la empresa de transporte <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>10 horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 4. Comercialización del transporte por carretera y la atención al cliente <ul style="list-style-type: none"> • Tarificación del transporte. Clases. • Funciones de los operadores del transporte y agencias de viajes. • Quejas o Reclamaciones. • Satisfacción del cliente.
<p>50 horas</p>	<p>4 unidades didácticas</p>