



MF1464_2 Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

Objetivos

□ **Objetivos Generales**

- Controlar la entrada y salida de viajeros, realizando en su caso la expedición y/o control de billetes, así como la supervisión de la carga y descarga de equipajes, según procedimientos establecidos y cumpliendo la normativa vigente para asegurar la realización y control de los servicios.
- Atender e informar a los viajeros, en el ámbito de sus competencias, mediante la aplicación de las técnicas de atención /comunicación oportunas, con el fin de contribuir a su seguridad, confort, satisfacción y al buen funcionamiento del servicio.
- Recoger, y en función de su competencia, resolver y/o canalizar las quejas o reclamaciones de los viajeros, según los criterios y procedimientos establecidos para garantizar la calidad del servicio prestado por la empresa.

□ **Objetivos Específicos**

- Explicar las principales actividades del conductor de autobús o autocar referentes al acceso y abandono de los viajeros del vehículo, la expedición de billetes aplicando las tarifas vigentes.
 - Planificar las operaciones de carga y descarga optimizando la utilización del espacio disponible en el vehículo, respetando las normas de seguridad y salud laboral y la óptima utilización del vehículo.
 - Aplicar las técnicas de comunicación interpersonal en situaciones de contacto directo con clientes y explicar las líneas básicas y características generales del servicio al cliente, utilizando los medios disponibles para obtener la satisfacción de los usuarios.
 - Aplicar los distintos sistemas de comunicación e información en la actividad del transporte, seleccionando el más apropiado en cada caso.
-

- Interpretar las técnicas de atención e información al cliente, describiendo diferentes tipologías de clientes, sus características y los procedimientos de resolución de conflictos.
 - Aplicar pautas de conducta y actitudes positivas en el proceso general de atención, información al cliente y recogida de quejas o reclamaciones, con la precisión requerida.
-

Contenidos

50 HORAS	MF1464_2 Atención e información a los viajeros del autobús o autocar
	Unidades didácticas
10 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 1. Procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros. <ul style="list-style-type: none"> • Organización del trabajo. • Los elementos de seguridad para los viajeros. • Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas. • Accesibilidad en los autobuses. • Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos. • El transporte de grupos específicos. • Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro.
10 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 2. Gestión de la carga/descarga en el vehículo. <ul style="list-style-type: none"> • Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga. • Masas y dimensiones máximas de vehículos. • Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas. • Centro de gravedad. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad. • Reparto de cargas. • La sobrecarga. • Embalajes y amarre de cargas. • Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga. • Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino. • Orden de carga/descarga.

15 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 3. Mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros. <ul style="list-style-type: none"> • Elementos de la comunicación. • Procesos de la comunicación. • La comunicación interpersonal y el contacto directo. • Obstáculos en la comunicación. • Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación. • La escucha activa. • Los servicios de información y comunicación. • Sistemas telemáticos de información y comunicación. • Sistemas de búsqueda y localización. • Navegadores. Asistentes a la circulación.
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 4. Atención al cliente en el transporte de viajeros. <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de clientes. • Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes. • Servicio al cliente. • Satisfacción del cliente. • Fases de un correcto servicio al cliente. • El conductor en el marco del servicio. • El conflicto y su resolución. • Recogida de reclamaciones. • La hoja de reclamaciones. Cumplimentación de reclamaciones. • Cursar reclamaciones.
50 horas	4 unidades didácticas