

Formación online



Transportes

MF1464: Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

academia
el futuro
centros de formación



Certificado profesional al que pertenece

COML0111 TRÁFICO DE VIAJEROS POR CARRETERA
TMVI0108 CONDUCCIÓN DE AUTOBUSES

Unidad de competencia al que pertenece

UC1464_2 Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar

Objetivos del curso

Los objetivos generales de este curso son comprender y adquirir las principales actividades del conductor de autobús o autocar referentes al acceso y abandono de los viajeros del vehículo así como la expedición de billetes aplicando las tarifas vigentes.

Comprender y planificar operaciones de carga y descarga optimizando la utilización del espacio disponible en el vehículo, respetando las normas de seguridad, salud laboral y la óptima utilización del vehículo.

Adquirir técnicas de comunicación interpersonal, atención e información al cliente, describiendo diferentes tipologías de clientes, sus características y los procedimientos de resolución de conflictos.

De forma más específica, destacar explicar las normas básicas para facilitar el acceso y salida de viajeros al autobús o autocar de la forma más cómoda y en condiciones de seguridad.

Calcular conforme a la legislación vigente, la carga y el volumen útiles de un vehículo o conjunto de vehículos, realizando supuestos prácticos de reparto de la carga.

Explicar las líneas generales de la política de atención al cliente en las empresas de transporte.

Enumerar las actitudes y técnicas favorecedoras de una comunicación oral fluida y positiva.

Distinguir las tipologías de clientes, identificando caracteres de clientes difíciles o situaciones difíciles y los comportamientos a adoptar frente a los mismos.

La educación a distancia

Tras más de 25 años de experiencia formando a multitud de colectivos, **Academia el Futuro** se centra en la formación de calidad como medio de desarrollo personal y profesional en la sociedad del conocimiento.

Los cursos online de **Academia el Futuro** le permitirán:

- La posibilidad de escoger el momento y lugar más adecuado.
- Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo.

Duración y materiales del curso

El curso tiene una duración de **60 horas** y consta de:

- **Acceso a la plataforma**
- **Pruebas de autoevaluación**
Estas pruebas se realizarán a lo largo del curso para la comprobación práctica de los conocimientos que el alumno va adquiriendo.
- **Prueba de evaluación**
Al final del curso el alumno realizará una prueba de evaluación que el tutor corregirá para determinar su grado de aprendizaje.

Contenido del curso

TEMA 1. PROCESOS OPERATIVOS DE LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS

TEMA 2. MECANISMOS Y FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS

TEMA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS

TEMA 4. GESTIÓN DE LA CARGA/DESCARGA EN EL VEHÍCULO

Titulación

Una vez realizado el curso, el alumno recibirá un diploma que acreditará su formación. Para obtener dicho diploma, el alumno deberá haber cumplimentado y superado la prueba de evaluación final.

