

Atención e información a los viajeros del autobús o autocar



Área: Conducción de autobuses

Modalidad: Teleformación

Duración: 40 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

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 - 4.5 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 - 4.10 cuestionario: cuestionario módulo 4 -

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al

resto de compañeros.

- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.
- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un manual impreso.** De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.