







IN
—
BU

Atención e Información a
o Au



INESEM

SINESS SCHOOL

***a los Viajeros del Autobús
Itocar***

+ Información Gratis

**titulación de formación continua bonificada
empre**

Atención e Información a Au

duración total: 50 horas

horas telefo

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

En el ámbito del transporte y mantenimiento, es necesaria la correcta conducción, dentro del área profesional de conducción de autobuses. En el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la atención a los viajeros del autobús o autocar.

+ Información Gratis



+ Información Gratis

Viajeros del Autobús o Autocar



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo q
conocimientos técnicos en este área.

+ Información Gratis

objetivos

- Explicar las principales actividades del conductor de autobús y el procedimiento de abandono de los viajeros del vehículo, la expedición de billetes.
- Planificar las operaciones de carga y descarga optimizando el uso del vehículo, respetando las normas de seguridad y salud.
- Aplicar las técnicas de comunicación interpersonal en el trabajo y explicar las líneas básicas y características generales de los servicios disponibles para obtener la satisfacción de los usuarios.
- Aplicar los distintos sistemas de comunicación e información seleccionando el más apropiado en cada caso.
- Interpretar las técnicas de atención e información al cliente, sus características y los procedimientos de resolución de incidencias.
- Aplicar pautas de conducta y actitudes positivas en el trato al cliente y recogida de quejas o reclamaciones, con la prevención de conflictos.

+ Información Gratis

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo de Información a los Viajeros del Autobús o Autocar, certificando las Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a los Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Unidades de Competencia de su propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de 17 de octubre de 2009 de profesionales adquiridas por experiencia laboral).

salidas laborales

+ Información Gratis

Ejerce su actividad profesional, tanto por cuenta propia como en medianas y grandes empresas, tanto públicas como privadas, en autobús e interurbano en autocar, ya sea en el ámbito nacional o profesional está sometida a regulación por la Administración. En esta actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad y legislación vigente.

+ Información Gratis

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte Oficial que acredita el haber superado con éxito todas la el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la du alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que e firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de l recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

+ Información Gratis



INSTITUTO EUROPEO DE EST

como centro de Formación acreditado para la im
EXPIDE LA SIGUIENTE

NOMBRE DEL A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

Nombre de la Acc

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formac
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con

Con una calificación de €

Y para que conste expido la pre
Granada, a (día) de (m)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Sellc



forma de bonificación

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información

ESTUDIOS EMPRESARIALES

participación a nivel nacional de formación
TITULACIÓN

ALUMNO/A

estudios correspondientes de

Formación Formativa

ión INESEM en la convocatoria de XXXX
número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

esente TITULACIÓN en
es) de (año)

Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A



- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los s
mes a la Seguridad Social.

+ Información Gratis

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través de una metodología de aprendizaje online, el alumno debe seguir un itinerario formativo, así como realizar las actividades y actividades del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final con un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder acceder al título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán seguimiento de todos los progresos del alumno así como estableciendo consultas.

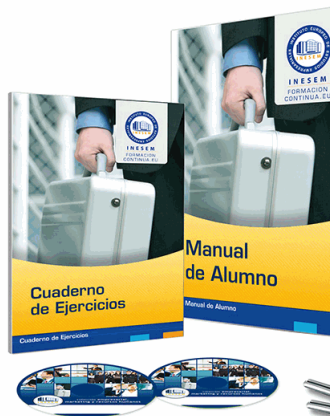
El alumno dispone de un espacio donde gestionar toda su formación en la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad de Aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

+ Información Gratis

materiales didácticos

- Manual teórico 'MF1464_2 Atención e Información a

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

Viajeros del Autobús o Autocar



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

Atención e Información a los

profesorado y servicio de tutorías

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

Nuestro equipo docente estará a su disposición para de contenido que pueda necesitar relacionado con el cu nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email un documento denominado “Guía del Alumno” entregad Contamos con una extensa plantilla de profesores espe con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y form como solicitar información complementaria, fuentes bibli Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y co respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías tel hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede c del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizan

+ Información Gratis

+ Información Gratis



+ Información Gratis

Viajeros del Autobús o Autocar



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización de cada módulo con la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario de finalización de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de formación continua ofrece contenidos multimedia de alta calidad

+ Información Gratis

ra la finalización del curso, que dependerá de la
o formativo con una fecha de inicio y una fecha

rsos de modalidad online, el campus virtual
y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y pron para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, p artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de opo administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

+ Información Gratis

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestro gestor de matriculación, envío de documentación y solución de dudas.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede consultar sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización y lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, así como el seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM.

programa formativo

MÓDULO 1. ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL ALUMNO Y AL AUTOCAR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS OPERATIVOS DE

1.Organización del trabajo.

+ Información Gratis

2. Los elementos de seguridad para los viajeros.
3. Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas.
4. Accesibilidad en los autobuses.
5. Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos.
6. El transporte de grupos específicos.
7. Cumplimentación de documentos administrativos de

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA CARGA/DESCARGA

1. Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia de las fuerzas.
2. Masas y dimensiones máximas de vehículos.
3. Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo.
4. Centro de gravedad. Influencia en el comportamiento del vehículo.
5. Reparto de cargas.
6. Embalajes y amarre de cargas.
7. Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga.
8. Cubicación de la carga en función de su naturaleza y peso.
9. Orden de carga/descarga.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MECANISMOS Y FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN A LOS VIAJEROS.

1. Elementos de la comunicación.
2. Procesos de la comunicación.

+ Información Gratis

- 3.La comunicación interpersonal y el contacto directo.
- 4.Obstáculos en la comunicación.
- 5.Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicaci
- 6.La escucha activa.
- 7.Los servicios de información y comunicación.
- 8.Sistemas telemáticos de información y comunicació
- 9.Sistemas de búsqueda y localización.
- 10.Navegadores. Asistentes a la circulación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL

- 1.Tipos de clientes
- 2.Motivaciones, necesidades y expectativas de los cli
- 3.Servicio al cliente
- 4.Fases de un correcto servicio al cliente
- 5.El conductor en el marco del servicio
- 6.El conflicto y su resolución
- 7.Recogida de reclamaciones
- 8.La hoja de reclamaciones. Cumplimentación de recl
- 9.Cursar reclamaciones

+ Información Gratis

+ Información Gratis