



Atención e Información a los Viajeros del Autobús o Autocar

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Atención e Información a los Viajeros del Autobús o Autocar

duración total: 50 horas horas teleformación: 34 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

descripción

En el ámbito del transporte y mantenimiento, es necesario conocer los diferentes campos en la conducción, dentro del área profesional de conducción de vehículos por carretera. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la atención e información a los viajeros del autobús o autocar.



información y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

^{*} hasta 100 % bonificable para trabajadores.

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- 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.

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF1464_2 Atención e Información a los Viajeros del Autobús o Autocar, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, que desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y establece un procedimiento permanente para la acreditación de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o formación no formal).

salidas laborales

Ejerce su actividad profesional, tanto por cuenta propia como por cuenta ajena, en pequeñas, medianas y grandes empresas, tanto públicas como privadas, de transporte urbano colectivo en autobús e interurbano en autocar, ya sea en el ámbito nacional e internacional. Su actividad profesional está sometida a regulación por la Administración competente. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

+ Información Gratis

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'MF1464_2 Atención e Información a los Viajeros del Autobús o Autocar'



información y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado "Guía del Alumno" entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail**: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- **Por teléfono**: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.
- A través del Campus Virtual: El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación









fax: 958 050 245

plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

información y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

MÓDULO 1. ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚ O AUTOCAR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS OPERATIVOS DE LA ACTIVIDAD DE L TRANSPORTE DE VIAJEROS

- 1.Organización del trabajo.
- 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 tikets o billetes o validación de los mismos.
- 6.El transporte de grupos específicos
- 7. Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA CARGA/DESCARGA EN EL VEHÍCULO

- 1.Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga.
- 2. Masas y dimensiones máximas de vehículos.
- 3.Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas.
- 4. Centro de gravedad. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad.
- 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 destino.
- 9. Orden de carga/descarga.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MECANISMOS Y FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS.

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS

- 1. Tipos de clientes
- 2. Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes
- 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 reclamaciones
- 9. Cursar reclamaciones

