

ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR. TMVI0015

SKU: N / A | Categorías: [Ocio y Tiempo Libre](#), [Transporte de Viajeros](#), [TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 30

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Atención e Información a los Viajeros del Autobús o Autocar

Objetivos

El curso TMVI0015 Atención e Información a los Viajeros del Autobús o Autocar es una especialidad formativa del Transporte y Mantenimiento de Vehículos. Con el curso de TMVI0015 Atención e Información a los Viajeros del Autobús o Autocar el alumno estará capacitado para ofrecer a los pasajeros de autobuses y autocares una atención e información personalizada que satisfaga sus demandas.

Contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR

1. Gestión de los procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros.
2. Organización del trabajo
3. Identificación de los elementos de seguridad para los viajeros
4. Conocimiento de las normas de seguridad en apertura y cierre de puertas
5. Aplicación de las medidas de accesibilidad en los autobuses
6. Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos
7. Identificación del transporte de grupos específicos
8. Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro
9. Gestión de la carga/descarga en el vehículo:
10. Conocimiento de las fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento y la Influencia sobre la carga.
11. Conocimiento de las masas y dimensiones máximas de vehículos.
12. Ejecución del cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas.
13. Comprensión del centro de gravedad y su influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad.



14. Gestión del reparto de cargas.
15. Gestión de la sobrecarga.
16. Manipulación de embalajes y amarre de cargas.
17. Consideración de las técnicas del vehículo respecto a la carga.
18. Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.
19. Aplicación del orden de carga/descarga.
20. Conocimiento de los mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros:
21. Identificación de los elementos de la comunicación.
22. Aplicación de los procesos de comunicación.
23. Comunicación interpersonal y el contacto directo.
24. Gestión de obstáculos en la comunicación.
25. Uso de actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.
26. Aplicación de la escucha activa.
27. Conocimiento de los servicios de información y comunicación.
28. Gestión de los sistemas telemáticos de información y comunicación.
29. Gestión de los sistemas de búsqueda y localización.
30. Navegación y uso de asistentes a la circulación.
31. Atención al cliente en el transporte de viajeros:
32. Gestión de los clientes con animales domésticos (gatos, perros u otros animales).
33. Identificación de motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes.
34. Gestión del tratamiento de viajeros con animales domésticos.
35. Gestión del bienestar animal en los viajes.
36. Gestión del servicio y satisfacción del cliente.
37. Identificación de fases de un correcto servicio al cliente.
38. Comprensión de la situación del conductor en el marco del servicio.
39. Gestión del conflicto y su resolución.
40. Realización de la recogida de reclamaciones.
41. Aplicación de la hoja de reclamaciones y su cumplimentación.
42. Conocimiento acerca de cómo cursar reclamaciones

¿Te gustaría ser esa persona clave que transforma cada viaje en autobús o autocar en una experiencia memorable y placentera para los pasajeros? Con el curso online de **Atención e Información a los Viajeros del Autobús o Autocar**, te convertirás en el especialista en brindar una atención excepcional y un servicio al cliente de primera clase.

Durante 30 horas de formación dinámica y envolvente, aprenderás a gestionar de manera eficiente la carga y descarga de pasajeros, a comunicarte con claridad y eficacia, y a proporcionar información precisa y asistencia durante el viaje. Imagina la satisfacción de saber que puedes hacer que cada pasajero se sienta bienvenido, informado y seguro en su trayecto.

Tal vez te interese este curso: [Productos, servicios y destinos turísticos](#)

O quizá este otro: [TACÓGRAFO DIGITAL](#)

Síguenos en: [Instagram](#)

