



MF1464_2. Atención e información a los viajeros del autobús o autocar

Objetivos

□ **Objetivos Generales**

- Controlar la entrada y salida de viajeros, realizando en su caso la expedición y/o control de billetes, así como la supervisión de la carga y descarga de equipajes, según procedimientos establecidos y cumpliendo la normativa vigente para asegurar la realización y control de los servicios.
- Atender e informar a los viajeros, en el ámbito de sus competencias, mediante la aplicación de las técnicas de atención /comunicación oportunas, con el fin de contribuir a su seguridad, confort, satisfacción y al buen funcionamiento del servicio.
- Recoger, y en función de su competencia, resolver y/o canalizar las quejas o reclamaciones de los viajeros, según los criterios y procedimientos establecidos para garantizar la calidad del servicio prestado por la empresa.

□ **Objetivos Específicos**

- 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.

Contenidos

MF1464_2. Atención e información a los viajeros del autobús o autocar	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización del trabajo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Operativa del conductor de autobús o autocar. • Los elementos de seguridad para los viajeros. • Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas. • Accesibilidad en los autobuses. <ul style="list-style-type: none"> ○ Acceso al autobús por parte de personas con movilidad reducida. • Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos I. <ul style="list-style-type: none"> ○ Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos II. ○ Obligaciones contables y registrables. • El transporte de grupos específicos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Principales tipos de discapacidad y forma de actuación. ○ Modo de actuación del conductor. ○ Viajeros con movilidad reducida. ○ Menores sin acompañante. • Complimentación de documentos administrativos de control de registro. 	8.30 horas
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	10 horas
<p>Unidad 2: Gestión de la carga/descarga en el vehículo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga. <ul style="list-style-type: none"> ○ Resistencia al rozamiento. ○ Resistencia al aire. ○ Resistencia a la aceleración. ○ Resistencia a la pendiente. ○ Utilización de las relaciones de la caja de cambios. • Masas y dimensiones máximas de vehículos. • Cálculo de peso y volumen de cargas útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas. <ul style="list-style-type: none"> ○ Masas máximas autorizadas para poder transportar las cargas. 	8.30 horas

<ul style="list-style-type: none"> ○ Consecuencias mecánicas de la carga sobre eje. • Centro de gravedad. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad. • Reparto de cargas. • La sobrecarga. • Embalaje y amarre de cargas. <ul style="list-style-type: none"> ○ Técnicas y medios de embalaje. ○ Estiba y amarre de cargas. • Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga I. <ul style="list-style-type: none"> ○ Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga II. • Ubicación de la carga en función de su naturaleza y destino. • Orden de carga/descarga. <ul style="list-style-type: none"> ○ Carga de equipajes. ○ Pérdidas o extravíos de las pertenencias de los pasajeros. ○ Normas para la carga y descarga de equipajes. 	
<p>Cuestionario de Autoevaluación UA 02</p>	<p>30 minutos</p>
<p>Actividad de Evaluación UA 02</p>	<p>1 hora</p>
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<p>10 horas</p>
<p>Unidad 3: Mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos de la comunicación. • Procesos de la comunicación. <ul style="list-style-type: none"> ○ El emisor. ○ El receptor. ○ El mensaje. ○ Feedback o retroalimentación. • La comunicación interpersonal y el contacto directo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Niveles de comunicación. ○ Comunicación interpersonal. ○ Tipos de comunicación interpersonal. • Obstáculos en la comunicación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Obstáculos técnicos en la comunicación. ○ Obstáculos afectivos en la comunicación. ○ Obstáculos individuales y colectivos en la comunicación. • Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación. • La escucha activa. <ul style="list-style-type: none"> ○ Sondeo del cliente. • Los servicios de información y comunicación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ámbito de aplicación y utilidades de los ITS. ○ Evolución de la demanda de las nuevas tecnologías (NNTT). • Sistemas telemáticos de información y comunicación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Sistemas avanzados de información al viajero (ATIS). 	<p>13.30 horas</p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ Sistemas de venta y validación de títulos. ○ Sistemas de comercialización de billetes a través de internet. • Sistemas de búsqueda y localización. <ul style="list-style-type: none"> ○ Sistema de ayuda a la explotación (SAE). ○ Sistema de planificación y control de llegadas y salidas de vehículos. ○ Sistemas de comunicación entre conductor y centro de control. • Navegadores. Asistentes a la circulación I. <ul style="list-style-type: none"> ○ Navegadores. Asistentes a la circulación II. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 03	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 03	1 hora
Tiempo total de la unidad	15 horas
<p>Unidad 4: Atención al cliente en el transporte de viajeros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de clientes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Clientes activos e inactivos. ○ Clientes frecuentes, habituales u ocasionales. ○ Clientes complacidos, influyentes, satisfechos e insatisfechos. • Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes I. <ul style="list-style-type: none"> ○ Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes II. • Servicio al cliente. • Satisfacción del cliente. <ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfacción del cliente. • Fases de un correcto servicio al cliente. <ul style="list-style-type: none"> ○ Fases del servicio de atención al cliente. • El conductor en el marco del servicio. <ul style="list-style-type: none"> ○ Conducción durante el servicio. ○ Funciones durante la realización del servicio. • El conflicto y su resolución. • Recogida de reclamaciones. <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestión de las insatisfacciones. ○ Procedencia o no para la presentación de reclamaciones. • La hoja de reclamaciones. Cumplimiento de reclamaciones. • Cursar reclamaciones. 	12.30 horas
Cuestionario de Autoevaluación UA 04	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 04	1 hora
Tiempo total de la unidad	14 horas

Cuestionario de Evaluación final	1 hora
4 unidades	50 horas