

## **ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR**

**Código:** PD308

**Duración:** 56h

### **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.
- 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:**

### **Unidad didáctica 1. Procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros.**

- Organización del trabajo.
- Los elementos de seguridad para los viajeros.
- Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas.
- Accesibilidad en los autobuses.
- Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos.
- El transporte de grupos específicos.
- Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro.

### **Unidad didáctica 2. Gestión de la carga/descarga en el vehículo.**

- Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga.
- Masas y dimensiones máximas de vehículos.
- Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas.
- Centro de gravedad. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad.
- Reparto de cargas.
- La sobrecarga.
- Embalajes y amarre de cargas.
- Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga.
- Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.
- Orden de carga/descarga.

### **Unidad didáctica 3. Mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros.**

- Elementos de la comunicación.
- Procesos de la comunicación.
- La comunicación interpersonal y el contacto directo.
- Obstáculos en la comunicación.
- Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.
- La escucha activa.
- Los servicios de información y comunicación.
- Sistemas telemáticos de información y comunicación.
- Sistemas de búsqueda y localización.
- Asistentes a la circulación.

#### **Unidad didáctica 4. Atención al cliente en el transporte de viajeros.**

- Tipos de clientes.
- Necesidades y expectativas de los clientes.
- Servicio al cliente.
- Satisfacción del cliente.
- Fases de un correcto servicio al cliente.
- El conductor en el marco del servicio.
- El conflicto y su resolución.
- Recogida de reclamaciones.
- La hoja de reclamaciones. Complimentación de reclamaciones.
- Cursar reclamaciones.