



TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS

ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBUS O AUTOCAR

30 horas

Modalidad: Teleformación

¿Cuál es el objetivo de esta especialidad formativa?

Dotar a los participantes de las competencias profesionales necesarias para tratar con los pasajeros de autobuses y autocares, al objeto de proporcionar una atención personalizada que resulte satisfactoria a dichos pasajeros.

¿Cuáles son los contenidos de esta especialidad formativa?

- Gestión de los procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros.
- Conocimiento de los mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros
- Atención al cliente en el transporte de viajeros
- Sensibilización hacia la seguridad en el transporte
- Incentivación de la comunicación y escucha activa a los viajeros.
- Actitud proclive hacia la atención, empatía y buen trato con el cliente, como un elemento primordial de la gestión del servicio
- Desarrollo de la capacidad de resolución de conflictos que puedan surgir entre los clientes, ante quejas de los clientes, o en los elementos de seguridad
- Capacidad de anticipación ante necesidades que puedan surgir en cualquier fase del trayecto y prestación del servicio



formacion@coloniecma.com



91 456 08 17

