



Dirigido prioritariamente a trabajadores en activo

TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS

CALIDAD, PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS
30 horas

Modalidad: Teleformación

¿Cuál es el objetivo de esta especialidad formativa?

Mejorar la calidad de la comunicación y del servicio de cara a garantizar la seguridad higiénico-sanitaria en el sector del transporte, tras los cambios originados por la crisis del Covid19.

¿Cuáles son los contenidos de esta especialidad formativa?

- Identificación de vías de contagio y transmisión del virus SARS-CoV-2 y otras epidemias contagiosas de características similares.
- Reconocimiento de signos y síntomas de infecciones o problemas de salud en pasajeros que puedan poner en riesgo al resto del pasaje o a la prestación del propio servicio.
- Diseño e implementación de las medidas comunes de seguridad e higiene que se deben tomar en el interior de los autobuses, así como en estaciones áreas de servicio, etc
- Aplicación con seguridad de las medidas de protección diseñadas para empleados y usuarios
- Puesta en marcha y aplicación de medidas de primeros auxilios y/o de protección para el personal trabajador y usuario del servicio.
- Reproducción de las pautas de actuación que requieren colectivos con dificultades, en escenarios de crisis.
- Reflexión sobre la importancia de mantener un comportamiento sereno en el análisis de las situaciones complicadas.
- Desarrollo de técnicas para manejar con optimismo de forma constructiva una situación difícil.
- Perseverancia para elaborar respuestas constructivas.
- Asimilación de la importancia de aplicar un pensamiento analítico y sistémico al tratar con situaciones adversas en el pasaje.
- Desarrollo de la capacidad de comunicación para trasladar información certera y equilibrada que permita afrontar escenarios adversos.
- Desarrollo de la habilidad para la negociación en entornos y situaciones adversas.
- Entrenamiento de la empatía en el análisis y tratamiento de las situaciones.
- Cooperación y trabajo en equipo para la superación de escenarios difíciles.
- Reflexión sobre las diferentes pautas de comportamiento, que se pueden derivar en situaciones de crisis.
- Manejo de herramientas y canales múltiples para la comunicación con el usuario, de cara a garantizar su seguridad y protección durante el servicio.
- Implementación de forma habitual de herramientas para la percepción del cliente sobre la seguridad del servicio y las medidas de protección que se ofrecen.
- Dominio de técnicas para el manejo de situaciones conflictivas, derivadas de la prestación del servicio en situaciones de alarma o crisis sanitaria o de otra naturaleza.
- Desarrollo de la capacidad de comunicación para trasladar información certera y equilibrada que permita afrontar escenarios adversos.
- Desarrollo de la habilidad para la negociación en entornos y situaciones adversas.
- Entrenamiento la empatía en el análisis y tratamiento de las situaciones.
- Cooperación y trabajo en equipo para la superación de escenarios difíciles



formacion@coloniecm.com



91 456 08 17

