IELOGIS

Instituto Europeo de Logística y Transporte

MÁSTER EN GESTIÓN COMERCIAL EN LOGÍSTICA + MÁSTER EN GESTIÓN FINANCIERA EN LOGÍSTICA

IELA005

www.ielogis.com



Escuela asociada a:

CUM LAUDE

CECAP

DESTINATARIOS

El **Máster en Gestión Comercial en Logística + Máster en Gestión Financiera en Logística** se dirige a todas aquellas personas que quieran ampliar sus conocimientos sobre la gestión comercial y financiera enfocada al sector logístico. A lo largo de la formación, el alumno conocerá la clasificación y organización de las empresas de transporte por carretera, así como los resultados del análisis económico de este mercado, los distintos tipos de clientes que existen y los principales requisitos de acceso a este sector. Una vez adquiridos estos conocimientos, el estudiante se formará en comercialización del transporte por carretera, siendo capaz de crear un plan de marketing, promoción y venta de este servicio que sea efectivo y mejore la rentabilidad de cualquier empresa. Por otro lado, el alumno se formará en el ámbito de la elaboración de ofertas y tarifas de servicios de transporte de mercancías o de pasajeros, aprendiendo las técnicas de negociación aplicadas a la comercialización de estos servicios. Finalmente, el estudiante también estudiará cómo realizar una gestión económico-financiera del transporte por carretera, aprendiendo a constituir y financiar empresas del sector y siendo capaz de planificarlas económicamente. También aprenderá a realizar la gestión financiera, fiscal y de facturación y se capacitará.

MODALIDAD

Puedes elegir entre:

• **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.

• **ON LINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

El alumno puede solicitar **PRÁCTICAS GARANTIZADAS** en empresas. Mediante este proceso se suman las habilidades prácticas a los conceptos teóricos adquiridos en el curso. Las prácticas serán presenciales, de 3 meses aproximadamente, en una empresa cercana al domicilio del alumno.

DURACIÓN

La duración del curso es de 1500h.

IMPORTE

Importe Original: ~~1960€~~

Importe Actual: 980€

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica la “MÁSTER EN GESTIÓN COMERCIAL EN LOGÍSTICA + MÁSTER EN GESTIÓN FINANCIERA EN LOGÍSTICA”, de IELOGIS, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.
Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

El alumno tiene la opción de solicitar junto a su diploma un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

CONTENIDO FORMATIVO

MÓDULO 1. COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD FORMATIVA 1. MARKETING DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. Clasificación y organización de las empresas de transporte por carretera.
2. Análisis económico del mercado del servicio de transporte por carretera:
   - Oferta y demanda de servicios de transporte.
   - Indicadores básicos de información empresarial.
3. Indicadores básicos de la información comercial del transporte: nivel de actividad, precios de carburante, costes y otros.
4. Clientes en el transporte por carretera:
   - Caracterización general de los principales tipos de clientes.
   - Clientes en el sector viajeros.
   - Clientes en el sector mercancías.
   - Asociaciones profesionales de transporte.
   - Principales funciones y actividades.
5. Requisitos de acceso al mercado de transporte:
   - Concepto y régimen legal: agencias, transitarios y almacenista-distribuidor.
   - Transporte interior e internacional.
   - Transportes exentos.
   - Actividades auxiliares al transporte: los operadores logísticos, las estaciones de transporte y arrendamientos de vehículos sin conductor y vehículos arrendados.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIO EN EL MERCADO DEL TRANSPORTE POR CARRETERA Y LOGÍSTICO.

1. Investigación de mercados y reconocimiento de oportunidades de negocio:
   - Concepto: oportunidades de negocio y nichos de mercado
   - Técnicas de análisis y detección de oportunidades de mercado.
   - Análisis DAFO de alternativa de negocio: oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas.
2. Fuentes de información comercial y del sector:
   - Definición de información y toma de decisiones empresariales.
   - Observatorios del sector.
   - Estudios.
   - Revistas especializadas.
   - Asociaciones profesionales de transporte.
3. Análisis de la información de mercados:
   - Técnicas de investigación de mercados.
   - Prospección de clientes.
   - Estudios de mercado en el sector del transporte por carretera.
4. Segmentación de clientes en el mercado de transporte.
   - Concepto de segmento y nicho de mercado.
   - Cuota de mercado.
   - Técnicas de segmentación aplicadas al transporte por carretera.
5. Estadística aplicable al estudio de mercado del sector.
   - Técnicas de muestreo.
   - Elaboración de cuestionarios para obtención de satisfacción y necesidades
   - Presentación e interpretación de resultados.
   - Aplicación de herramientas informáticas.
6. Planificación en la empresa: concepto y horizonte temporal.
   - Elementos de los planes.
   - Selección de objetivos.
   - Determinación de acciones.
   - Evaluación de alternativas.
   - Planificación y dirección comercial estratégica.
   - Plan de negocio.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARKETING DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. El marketing de servicios:
   - Concepto y utilidad para las empresas.
   - El plan de marketing.
   - Variables de marketing mix: producto, precio, distribución y comunicación.
2. Política de producto:
   - Concepto: el servicio de transporte.
   - Tipos de servicios de transporte.
   - Caracterización de la política de producto.
   - Posicionamiento del producto.
   - Estrategias de diferenciación comercial según tipo de servicio, producto y cliente.
3. Política de precio:
   - El precio del servicio de transporte: costes, tiempo tránsito, frecuencias, etc.
   - Escandallo de costes.
   - Márgenes comerciales.

- Descuentos.
- Impuestos.

4. Política de distribución
   - Concepto en el servicio de transporte.
   - La red de venta interna y externa.
   - Política de comunicación o publicidad.
   - Determinación del público objetivo.
   - Elementos de comunicación y promoción.
   - Medios publicitarios y soportes.
   - Contenido del mensaje.
   - Las relaciones públicas y la promoción de ventas.
5. Redacción y presentación del plan de marketing.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROMOCIÓN Y VENTA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. Promoción del servicio de transporte:
   - Medios y acciones: identificación de clientes potenciales y reales.
   - Apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales.
   - Fidelización de clientes y relaciones comerciales estables en el sector.
   - Gestión de las relaciones con clientes.
2. Captación de clientes:
   - Fases del proceso de captación.
   - La planificación de la visita comercial.
3. La visita comercial:
   - Contacto.
   - Venta.
   - Negociación y postventa.
4. Argumentación comercial y refutación de objeciones.
5. Técnicas de comunicación comercial con clientes.
   - Elementos de comunicación verbal y no verbal.
   - Técnicas de comunicación verbal y no verbal, escrita y oral que afectan a las relaciones con clientes.
   - Presentación comercial de servicios de transporte por carretera.
6. Acciones de marketing directo:
   - Diferentes acciones de marketing on line y off line.
   - Cartera de clientes. Seguimiento del cliente.
   - El marketing «on line» aplicado al mercado de transporte por carretera.
   - B2B y B2C en el ámbito del transporte y la logística.
7. Costes de las acciones de comercialización y promoción.
   - Rentabilidad y eficiencia de las acciones promocionales.

UNIDAD FORMATIVA 2. CONTRATACIÓN Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA.

1. Normativa y regulación del contrato de transporte de mercancías por carretera.
   - Elementos personales y materiales del contrato de transporte de mercancías por carretera.
2. Formalización y documentación del contrato:
   - La carta de porte.
   - Documentación de la carga, del conductor y del vehículo.
3. Obligaciones y derechos de las partes
   - Porteador.
   - Cargador.
   - Destinatario.
4. La retribución.
5. Régimen jurídico de mercancías especiales:
   - Peligrosas.
   - Perecederas.
   - Animales vivos.
6. Responsabilidades de agentes que intervienen en el transporte de mercancías por carretera:
   - Transportistas.
   - Consignatarios.
   - Agentes de aduanas.
   - Otros operadores logísticos.
7. Pluralidad de transportistas:
   - Transporte combinado.
   - Transporte multimodal.
   - Transporte por superposición
   - Contratación interviniendo varios transportistas.
8. Régimen jurídico. Responsabilidades de los distintos agentes que pueden intervenir.
9. Las Juntas Arbitrales en el transporte de mercancías por carretera:
   - Competencia.
   - Composición.
   - Procedimiento
   - Principales tipos de reclamaciones tramitadas ante las Juntas.
10. Reglas generales del CIM.
11. Transporte internacional de mercancías.
    - Convenio CMR.
    - Convenio TIR.
    - Autorizaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA.

1. Normativa y regulación del contrato de transporte de viajeros por carretera.
   - Normativa.
   - Competencias de las CCAA.
2. Elementos personales y materiales del contrato de transporte de viajeros por carretera.
3. Transportes regulares: el régimen concesional.
   - Contratación pública de concesiones de servicio regular de viajeros.
   - Normativa aplicable.
   - Requisitos de concurrencia.
   - Revisión.
   - Plazo.
   - Prórroga de la concesión.
4. Normativa especial del transporte escolar y de menores.
5. El título de porte: el billete y otros documentos.
6. Formalización y documentación del contrato.
7. Obligaciones y derechos de las partes en transporte regular y discrecional.
8. El pago:
   - Las tarifas.
   - El precio del contrato.
9. Las Juntas Arbitrales en el transporte de viajeros por carretera:
   - Competencia.
   - Composición.
   - Procedimiento
   - Principales tipos de reclamaciones tramitadas ante las Juntas.
10. Transporte internacional de viajeros:
    - Características.
    - Tipos de servicios.
    - Autorizaciones.
    - Requisitos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN DE OFERTAS Y TARIFAS DE SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. Cálculo de costes de las operaciones de transporte:
   - Costes fijos y variables
   - Costes directos e indirectos.
   - Coste por ruta, por vehículo, por viajero, por kilómetro, por tonelada, etc.
2. Determinación del umbral de rentabilidad de rutas.
   - Umbral de rentabilidad.
   - El retorno en el cálculo del umbral de rentabilidad.
3. Determinación del precio y tarifas de operaciones de transporte.
   - Tarifas de carga completa en transporte de mercancías
   - Tarifas de carga fraccionada en transporte de mercancías.
   - Precio del billete en transporte de viajeros.
   - Precio de flete de autobús.
   - El sistema de tarifación de referencia en el transporte por carretera.
4. Los Incoterms en el comercio internacional:
   - Concepto y clasificación.
   - Incoterms más habituales en el comercio internacional.
   - Responsabilidad en relación al contrato de transporte: transporte, carga y descarga de las mercancías.
5. Otros parámetros que componen la oferta:
   - Características de los vehículos.
   - Horarios.
   - Frecuencia.
   - Horario de petición de servicios.
   - Temporalidad.
   - Exclusividad.
   - Alteraciones en el precio del combustible.
   - Duración del contrato.
   - Revisión de precios.
   - Penalizaciones.
   - Resolución de conflictos.
   - Forma y plazo de pago.
6. Elaboración de ofertas para concurrir a concursos públicos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN APLICADAS A LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE.

1. El proceso de negociación de la oferta y contrato de transporte.
   - Diferencias con otros tipos de productos y servicios.
   - Estrategias competitivas y cooperativas en la negociación de condiciones de transporte.
   - Planificación de la negociación comercial:
   - Preparación, desarrollo y consolidación de la negociación.
   - Estimación de las necesidades del cliente.
   - Márgenes y límites de la negociación.
   - Concesiones mutuas.
2. Técnicas de las negociaciones aplicadas al ámbito de transporte:
   - Contratos de prestación puntual

- Contratos de prestación y suministro del servicio por periodos amplios.

3. Estilos de negociación comercial según distintas culturas y personas:
   - Anglosajón.
   - Francés.
   - Alemán.
   - Nipón.
   - Chino.
   - Norteamericano.
   - Hispanoamericano.
   - Otros.
4. Los conflictos comerciales internacionales en el ámbito del transporte por carretera.
   - Principales causas de los conflictos.
   - Procesos de resolución y arbitraje internacional.
   - Características y desarrollo de procedimientos de arbitraje internacional.

MÓDULO 2. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD FORMATIVA 1. CONSTITUCIÓN Y FINANCIACIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONSTITUCIÓN DE EMPRESAS EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. Tipos de empresas en sector del transporte por carretera.
   - Características y diferencias.
   - Selección de formas jurídicas.
   - Ventajas e inconvenientes de las distintas formas jurídicas.
2. Gestión de trámites y requisitos de acceso al mercado.
3. Gastos de constitución.
4. Obligaciones de los empresarios en materia de Seguridad Social:
   - Régimen especial de los trabajadores por cuenta propia.
   - Sujetos de la cotización.
   - Base de cotización.
   - Tipo de cotización.
5. La departamentalización y organización del trabajo en la empresa.
6. Los Acuerdos y contrato de comisión, depósito y arrendamiento en la actividad del transporte: aspecto mercantiles.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLANIFICACIÓN ECONÓMICA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. La planificación económica en la empresa de transporte:
   - Los planes previsionales.
   - El presupuesto como instrumento de planificación y de control de la empresa.
2. Análisis de costes en la empresa de transporte:
   - Costes fijos, costes variables y fondo de explotación.
   - Cálculo de los elementos que integran el coste de la empresa.
   - Cálculo de costes de la empresa por vehículo/tonelada, por tonelada/kilómetro y por viaje.
3. Recursos financieros de la empresa de transporte:
   - Financiación propia y ajena de la actividad: ventajas y desventajas
   - Productos financieros en el ámbito del transporte: préstamos, leasing, factoring u otros.
   - La letra de cambio
   - El crédito bancario.
   - El contrato de fianza.
4. Adquisición de vehículos: fórmulas de financiación.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN CONTABLE BÁSICA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE.

1. Obligaciones contables del empresario de transporte.
2. Contabilidad básica:
   - Libros de contabilidad.
   - Plan General Contable en vigor.
3. Gestión básica de costes:
   - Tesorería y liquidez.
   - Calendario de cobros y pagos.
4. La Cuenta de pérdidas y ganancias o cuenta de resultados:
   - Concepto y estructura.
   - Determinación de pérdidas o beneficios en función de la cuenta de resultados.
5. El balance contable
   - Concepto y partes.
   - Clases de balance.
   - Estructura del balance.
   - Modelos oficiales de balance final según el Plan General de Contabilidad.
6. Aplicaciones de gestión contable.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA.

1. Ratios básicos de evaluación económica de la actividad:
   - Ratios financieros.
   - Ratios de liquidez.
   - Ratios de rentabilidad.
   - Punto muerto o umbral de rentabilidad.
2. El equilibrio entre inversión y financiación:
   - Concepto.
   - Situaciones habituales.
3. Evaluación económica y viabilidad de la empresa.
4. Suspensión de pagos:
   - Concepto de quiebra.
   - Procedimientos.

UNIDAD FORMATIVA 2. FACTURACIÓN Y FISCALIDAD DE LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FACTURACIÓN EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE.

1. Operativa de la facturación y devengo de facturas y recibos.
   - Factura electrónica.
2. Características y modelos de facturas:
   - Descuentos, recargos e impuestos en las facturas (IVA u otros).
   - Fórmulas de cálculo.
3. Operaciones intra y extracomunitarias:
   - Conceptos.
   - Diferencias.
   - Operaciones triangulares.
4. Facturas en divisas internacionales:
   - Tipos de cambio.
   - Comisiones bancarias.
   - Aplicación de los términos del comercio internacional (INCOTERMS) en la factura.
5. Factura electrónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE COBROS Y PAGOS EN LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE.

1. Medios y documentos de cobro y pago de facturas:
   - Cheque.
   - Letras y Pagarés.
   - Transferencias bancarias.
   - Abonos.
2. Condiciones de pago y cobro acordadas:
   - Aplicación de normativa mercantil.
3. Gestión de impagos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN FISCAL EN LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. Obligaciones fiscales:
   - Conceptos clave.
   - Calendario fiscal.
2. Impuesto sobre el Valor Añadido sobre los servicios de transporte:
   - Declaración de IVA: documentación y conceptos
   - IVA soportado y repercutido.
3. Impuesto de Sociedades:
   - Sujetos y objeto del impuesto.
   - Documentación.
4. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas:
   - Sujetos y objeto del impuesto.
   - IRPF y trabajadores autónomos.
5. Otros tributos: peajes y cánones.

MÓDULO 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA CLASE DE VEHÍCULO.

1. Documentación del vehículo
   - Permiso de circulación.
   - ITV (Inspecciones técnicas).
2. Aplicaciones informáticas en la gestión administrativa del transporte.
3. Clase de vehículos según el tipo de servicio.
4. Pesos y dimensiones.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOCUMENTACIÓN RELATIVA AL CONDUCTOR.

1. Obligaciones de los conductores de la actividad del transporte: reglamentación profesional.
2. Certificado de conductor para conductores extranjeros extracomunitarios.
3. Documentación relativa al tacógrafo:
   - Discos diagrama de tacógrafo analógico.
   - Tarjeta de conductor de tacógrafo digital.
   - Certificado de actividades.
4. Capacitación y cualificación de los conductores (CAP): normativa reguladora.
   - Cualificación inicial.

- Cualificación continua.

5. Requisitos del conductor y del personal interviniente en transportes especiales.
6. Permisos de conducción:
   - Vehículos de mercancías.
   - Vehículos de viajeros.
7. Contratación laboral de distintas categorías de trabajadores de transporte:
   - Forma de los contratos.
   - Obligaciones de las partes y duración del trabajo.
   - Vacaciones, retribución y rescisión del contrato.
8. Contratación de Trabajadores Autónomos Económicamente Dependientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTACIÓN RELATIVA AL TIPO SE SERVICIO.

1. Acceso al mercado para la actividad de transporte de mercancías y viajeros:
   - Nacionalidad.
   - Capacitación profesional.
   - Capacidad económica.
   - Honorabilidad.
   - Requisitos fiscales, laborales y sociales.
2. Autorizaciones de transporte de viajeros y mercancías:
   - Autorizaciones de empresa.
   - Copias certificas para los vehículos de transporte.
3. Autorizaciones de transporte público.
4. Autorizaciones de transporte privado complementario.
5. Concesiones administrativas en materia de transporte por carretera.
6. Documentación relativa al transporte de mercancías peligrosas.
7. Libro de ruta.
8. Libro y hojas de reclamaciones.
9. Documento de control.
10. Organismos e instituciones competentes en el transporte por carretera: local, autonómico y nacional.
11. Inspección y régimen sancionador en el ámbito del transporte por carretera:
    - Ámbito de inspección de las Comunidades Autónomas.
    - Infracciones muy graves.
    - Infracciones graves.
    - Infracciones leves.
    - Tipos de sanciones.
    - Procedimiento administrativo sancionador.

UNIDAD FORMATIVA 2. GESTIÓN DE SEGUROS EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTRATACIÓN DE SEGUROS.

1. Elementos personales, reales y formales del contrato de seguro.
2. Duración, prescripción y renovación de la póliza.
3. Riesgos asegurados y no asegurados.
4. Garantías y obligaciones del seguro.
5. La póliza del seguro:
   - Condicionado general.
   - Condicionado particular.
6. Cálculo de primas y cobertura de riesgos.
7. Funciones del consorcio de compensación de seguros.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGUROS RELACIONADOS CON EL TRANSPORTE.

1. Del vehículo y la carga:
   - Seguro obligatorio de responsabilidad civil y seguro voluntario de circulación.
   - Seguro de daños sobre la mercancía transportada.
   - Seguro de responsabilidad civil de la carga.
   - Otros seguros relacionados con el vehículo: daños propios, cristales, asistencia en carretera, retirada de permiso de conducción y robo.
2. De las instalaciones de la actividad de transporte:
   - Seguro de incendios y daños.
   - Seguro de responsabilidad civil.
   - Seguro de robo.
   - Seguros personales:
   - Seguro de vida y accidentes de los trabajadores de la empresa de transporte.
   - Pólizas conforme a convenio.
   - Otros seguros de accidentes: seguro de ocupantes y Seguro Obligatorio de Viajeros.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRAMITACIÓN DE LOS SINIESTROS.

1. El parte o declaración de siniestro.

2. Determinar las responsabilidades e indemnización de cada parte:
   - La peritación.
   - Intervención del comisario de averías.
3. Cálculo de la indemnización:
   - Regla proporcional.
   - Regla de equidad.
4. Simular la elaboración del parte de accidentes y del finiquito del siniestro.

MÓDULO 4. GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y USUARIOS DEL TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. Tipos de cliente y expectativas en relación con el servicio de transporte.
2. Indicadores de calidad:
   - Tiempo.
   - Frecuencia.
   - Seguridad.
   - Impacto ambiental.
   - Incidencias.
   - Servicio ofertado.
   - Atención al cliente.
   - Seguimiento de las operaciones.
   - Acceso web.
3. Protocolos utilizados para la definición de servicios de transporte de mercancías y viajeros:
   - Criterios ISO.
   - Normas UNE.
   - Gestión de clientes CRM.
   - Aplicaciones informáticas para CRM.
   - Registros de información.
   - Sistemas de información, gestión y comunicación con clientes, operadores, empleados y Administraciones.
4. Funciones de la atención al cliente en el transporte por carretera.
5. Técnicas de atención al cliente y de resolución de reclamaciones.
   - Estilos de respuesta.
   - Técnicas de asertividad.
   - Pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo.
   - Contenido del mensaje.
   - Características del mensaje.
   - Vocabulario y técnicas de comunicación.
6. El sistema de intercambio de información vía EDI en las comunicaciones con los diversos agentes intervinientes en una operación de transporte por carretera.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. La responsabilidad del transportista.
2. Impedimentos en el cumplimiento del contrato del servicio de transporte de viajeros o de mercancía:
   - Cancelación.
   - Avería.
   - Retraso.
   - Daños al viajero o a sus equipajes.
   - Averías, faltas, daños o retraso en la mercancía.
3. Responsabilidades derivadas de la legislación mercantil y de la legislación de protección al consumidor o usuario.
4. Documentación utilizada habitualmente para la formalización de reclamaciones en el sector transporte de mercancías o de viajeros.
5. Documentación y registro de reclamaciones por medios convencionales e informáticos.
6. Actuaciones a desarrollar en la gestión y seguimiento de quejas, reclamaciones e insatisfacción de clientes y usuarios.
7. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de mercancías.
8. Las juntas arbitrales: procedimiento y condiciones.
9. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de viajeros.