

Atención al cliente con discapacidad en transporte de viajeros

Modalidad: curso e-Learning Duración: 15 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Conocer y mejorar de la accesibilidad en el servicio de transporte de viajeros, incorporando medidas y actuaciones específicas en atención a la diversidad derivada de cualquier tipo de discapacidad.

CONTENIDOS

1. Introducción a la atención al cliente con discapacidad
 - 1.1 ¿Qué es una discapacidad? Tipos de discapacidades
 - 1.2. ¿Cuáles son los problemas a los que se enfrenta un discapacitado?
 - 1.3. Normativa
 - 1.4. Tipos de barreras arquitectónicas: arquitectónicas y sociales
 - 1.5. Asertividad y Empatía ¿Qué son y cómo utilizarlas?
2. Equipos y técnicas para una atención adecuada al discapacitado
 - 2.1. Cómo ayudar a un discapacitado: usuarios de sillas de ruedas, personas con movilidad reducida, acompañamiento a invidentes, animales guía, etc.
 - 2.2. Equipos de asistencia y formas de utilización
 - 2.3. Cómo solucionar conflictos o situaciones complicadas cuando está implicada una persona con discapacidad
 - 2.4. El discapacitado en el autocar