

Planificación del transporte y relaciones con clientes

Modalidad: curso e-Learning Duración: 50 horas

Categorías: Transporte y mantenimiento de vehículos

OBJETIVOS

- Una vez finalizado el módulo el alumno será capaz de planificar los servicios de transporte y relacionarse con clientes. En concreto el alumno será capaz de:
- Definir el entorno económico del transporte por carretera y la organización del mercado así como su influencia en el ámbito económico y social
- Definir el entorno social del transporte por carretera explicando su reglamentación general y la específica del transporte de mercancías y de viajeros
- Describir y explicar los procedimientos derivados de la aplicación de la normativa vigente contenida en el marco jurídico básico del transporte por carretera relacionando las infracciones más usuales con las sanciones establecidas en la legislación.

CONTENIDOS

UD1. Entorno económico del transporte por carretera y la organización del mercado.

1.1. El sector de transporte en relación con los otros sectores económicos. Características generales: El entorno y el mercado.

1.2. Importancia del transporte.

1.3. Los modos de transporte: Transporte multimodal operaciones de modos múltiples de transporte.

1.4. El transporte de carretera frente a los demás modos de transporte. Ventajas e inconvenientes.

1.5. Productos y servicios principales.

1.6. Distintas actividades del transporte por carretera (transporte por cuenta ajena por cuenta propia y actividades auxiliares del transporte).

1.7. Formas de explotación.

1.8. Organización de los principales tipos de empresas de transporte y actividades auxiliares del transporte. Funciones departamentales y relaciones interdepartamentales.

1.9. Especializaciones del transporte de mercancías y viajeros según: Servicio; naturaleza de la carga.

1.10. Evolución del sector: Diversificación de prestaciones la subcontratación la multimodalidad.

UD2. Entorno social y jurídico del transporte por carretera y su reglamentación.

- 2.1. El tacógrafo: Tiempos de conducción y descanso.
- 2.2. La jornada laboral: Convenios colectivos estatuto de los trabajadores tiempos de trabajo de trabajadores que realizan actividades móviles de transporte por carretera.
- 2.3. La cualificación profesional del conductor: Formación inicial y continua. Normativa reguladora.
- 2.4. Autorizaciones de transporte.
- 2.5. El contrato de transporte.
- 2.6. Seguros de transporte: Clasificación; obligaciones y deberes de las partes.
- 2.7. Procesos documentales y administrativos en accidentes o siniestros.
- 2.8. Documentos de acompañamiento al servicio de transporte.
- 2.9. Gastos de estancia y viajes. Sistemas de pago.
- 2.10. Procedimiento sancionador: Infracciones y sanciones.

UD3. Imagen de marca de la empresa de transporte.

- 3.1. Actitudes del conductor e imagen de marca.
- 3.2. Importancia para la empresa de la calidad de la prestación del conductor.
- 3.3. Litigios por incumplimiento del servicio y repercusiones financieras y comerciales.
- 3.4. Las funciones del conductor en su actividad.
- 3.5. Diferentes interlocutores del conductor dentro de la empresa.

UD4. Comercialización del transporte por carretera y la atención al cliente.

- 4.1. Tarifación del transporte. Clases.
- 4.2. Funciones de los operadores del transporte y agencias de viajes.
- 4.3. Quejas o Reclamaciones.
- 4.4. Satisfacción del cliente.