



EUROINNOVA FORMACION
INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

Atención al Pasajero en Medios de Transporte

Información gratis Atención al Pasajero en Medios de Transporte

Titulación certificada por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Pasajero en Medios de Transporte

Atención al Pasajero en Medios de Transporte

Duración: 60 horas

Precio: 149 € *

Modalidad: A distancia

* Materiales didácticos, titulación y gastos de envío incluidos.



Información gratis Atención al Pasajero en Medios de Transporte



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Pasajero en Medios de Transporte

Descripción

En el ámbito de la hostelería y turismo, es necesario conocer los diferentes campos en la atención a pasajeros en transporte ferroviario dentro del área profesional de turismo. Así con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la atención al pasajero en medios de transporte.

Euroinnova Business School

Euroinnova Business School, es una escuela de negocios avalada por 5 universidades y múltiples instituciones a nivel internacional. En el siguiente enlace puede ver los

cursos Homologados

Además Euroinnova cuenta con más de 10.000

cursos online

Puede matricularse hoy con un 10% de descuento, si se matricula online en el siguiente enlace:



Al formar parte de Euroinnova podrás disponer de los siguientes servicios totalmente gratis, además de pasar a formar parte de una escuela de negocios con un porcentaje de satisfacción de más del 95%, auditada por agencias externas, además de contar con el apoyo de las principales entidades formativas a nivel internacional.



Información gratis Atención al Pasajero en Medios de Transporte



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

A quién va dirigido

Este curso está dirigido a los profesionales del mundo de la hostelería y turismo concretamente en atención a pasajeros en transporte ferroviario dentro del área profesional de turismo y a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos relacionados con la atención al pasajero en medios de transporte.

Objetivos

- Valorar las actitudes de la tripulación de cabina de pasajeros que proyectan la imagen de la compañía de transporte de pasajeros.
- Identificar y aplicar los procedimientos y técnicas de atención e información al pasajero, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios y soportes de comunicación en los medios de transporte.
- Explicar y desarrollar los procedimientos relacionados con los artículos de venta a bordo, atención y confort, utilizando las técnicas más apropiadas de acuerdo con los procedimientos de la compañía de transporte
- Explicar y desarrollar los procedimientos más habituales relacionados con el servicio de restauración a bordo de medios de transporte de pasajeros

Para que te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF2005_2 Atención al Pasajero en Medios de Transporte certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en ella incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

Salidas laborales

Desarrolla su actividad por cuenta ajena, en el departamento de servicio a bordo en trenes comerciales de transporte de pasajeros nacionales, internacionales y de larga y media distancia, así como en trenes turísticos o chárter contratados por organizaciones o particulares para desplazamientos. Desempeña sus tareas en dependencia funcional del responsable del departamento de atención al pasajero, si lo hubiera, o del responsable del medio de transporte y en coordinación con el resto de miembros de la tripulación.

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Pasajero en Medios de Transporte

Titulación

Certificado de Aprovechamiento de haber cursado la formación que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Módulo Formativo MF2005_2 Atención al Pasajero en Medios de Transporte regulada en el Real Decreto 619/2013, de 2 de Agosto por el que establece el correspondiente Certificado de Profesionalidad.



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL



TITULACIÓN EXPEDIDA POR
EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

CUALIFICA2



**Titulación Avalada Para El
Desarrollo De Las Competencias
Profesionales R.D. 1224/2009**

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la institución que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

Información gratis Atención al Pasajero en Medios de Transporte



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Pasajero en Medios de Transporte



EUROINNOVA FORMACION

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación

EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación EUROINNOVA en la convocatoria de 2014
Y para que surtan los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 23 de Abril de 2014

La dirección General

Ei/La interesado/a

Sello



INTERNATIONAL COMMISSION ON DISTANCE EDUCATION
Con Estatuto Consultivo. Consejo Especial de Consejo Económico y Social de la UNESCO (plan. Resolución 60/8)

Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.
- PayPal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Llama gratis al 900831200 e informate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles

Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail donde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios.

Los materiales son de tipo monográfico, de sencilla lectura y de carácter eminentemente práctico. La metodología a seguir se basa en leer el manual teórico, a la vez que se responden las distintas cuestiones que se adjuntan al final de cada bloque temático.

Para su evaluación, el alumno/a deberá hacernos llegar en el sobre de franqueo en destino, el "Cuaderno de Ejercicios" que se adjunta. La titulación será remitida al alumno/a por correo, una vez se haya comprobado el nivel de satisfacción previsto (75% del total de las respuestas).

Información gratis Atención al Pasajero en Medios de Transporte



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Pasajero en Medios de Transporte

Materiales didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'MF2005_2 Atención al Pasajero en Medios de Transporte'
- Cuaderno de ejercicios
- Sobre a franquear en destino
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno
- Bolígrafo

Información gratis Atención al Pasajero en Medios de Transporte



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Pasajero en Medios de Transporte

Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plan profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- Por e-mail: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- Por teléfono: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



Información gratis Atención al Pasajero en Medios de Transporte



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

Plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de 6 meses para la finalización del curso, a contar desde la fecha de recepción de las mate del mismo.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada de 3 meses.

Bolsa de empleo

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

Agencia de colocación autorizada N° 9900000169

Club de alumnos

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

Revista digital

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

Programa formativo

MÓDULO 1. ATENCIÓN AL PASAJERO EN MEDIOS DE TRANSPORTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN Y LA ATENCIÓN AL PASAJERO.

1. Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente.
2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
3. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
4. Resolución de problemas de comunicación.
5. Análisis de características de la comunicación.
6. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
7. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
8. Trato adecuado a personas con discapacidad.
9. Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.
10. Utilización de sistemas y medios de comunicación.
11. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar.
12. Definición de las reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en las compañías de transporte de pasajeros.
13. Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL TRATAMIENTO PROTOCOLARIO A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Pasajeros susceptibles de tratamiento protocolario.
2. Identificación del origen, clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales.
3. Análisis de técnicas básicas de protocolo y de presentación personal.
4. Enumeración de las aplicaciones de las normas protocolarias.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CONSUMIDOR A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE.

1. Identificación y clasificación de las necesidades humanas. Necesidades habituales en pasajeros a bordo de medios de transporte.
2. Definición de elementos de motivación para el consumo. Factores influyentes en la compra de los productos y servicios a bordo de medios de transporte de pasajeros.
3. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en medios de transporte de pasajeros.
4. Segmentación de mercados y profundización en los criterios de segmentación más frecuentemente utilizados en turismo.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Artículos:
 - 1.- Características.
 - 2.- Presentaciones habituales.
2. Procedimientos de embarque:
 - 1.- El chequeo de la carga y su ubicación en el medio de transporte.

- 2.- Diagramas de carga de equipos de venta a bordo.
 - 3.- Manual de carga de artículos de venta a bordo.
 - 4.- Documentación habitual.
 - 5.- Procedimientos de seguridad antirrobo en el embarque y desembarque.
3. Temporalización de la venta a bordo en relación a la operativa:
- 1.- Ritmos y coordinación entre la tripulación.
4. El proceso de venta.
- 1.- Técnicas de venta.
 - 2.- Venta vía pre-pack.
 - 3.- Medios de pago.
 - 4.- Registro y documentación de ventas.
 - 5.- Liquidación de ventas.
 - 6.- Sistemas mecanizados de cobro y registro.
 - 7.- Soportes y aplicaciones informáticas habituales.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Procedimientos de embarque:
- 1.- El chequeo de la carga y su ubicación en el medio de transporte.
 - 2.- Diagramas de carga de equipos del servicio de restauración.
 - 3.- Manual de carga del servicio de restauración.
2. Medios materiales:
- 1.- Equipos.
 - 2.- Procedimientos de montaje de carros de servicio.
3. Alimentos y bebidas:
- 1.- Tipos y características.
 - 2.- Tratamiento y preparación de alimentos.
 - 3.- Tratamiento, descorche y servicio de vinos.
 - 4.- Comidas especiales.
 - 5.- Técnicas y métodos de conservación de alimentos y bebidas.
 - 6.- Procedimiento de regeneración de las comidas a bordo.
 - 7.- Técnicas y procedimientos del servicio de alimentos y bebidas.
 - 8.- Normas de manipulación de alimentos.
4. Temporalización del servicio de restauración a bordo en relación a la operativa:
- 1.- Ritmos y coordinación entre la tripulación.

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Pasajero en Medios de Transporte

PROGRAMA DE BECAS PARA MASTER

Euroinnova cuenta con un programa de **becas de master** para ayudarte a decidir tu futuro, puedes entrar y solicitarla, Euroinnova cuenta con más de 2000 **master online** que puedes consultar y solicitar tu beca.

Haz clic para conocer nuestro catálogo de **cursos online**

Terminos relacionados:

atención, certificación, certificado, cualificación, curso, ferroviario, hostelería, HOT654_2, HOTT0112, Medios, MF2005_2, Pasajeros, profesional, Profesionalidad, transporte, Turismo, UC2195_2

Información gratis Atención al Pasajero en Medios de Transporte



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Pasajero en Medios de Transporte



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL

FICHA DE MATRICULACIÓN

Para efectuar su matrícula sólo tiene que hacernos llegar esta ficha con sus datos personales vía email a formacion@euroinnova.com.

POSTGRADO EN QUE DESEA MATRICULARSE: :

.....

Nombre:

Apellidos:.....

DNI/ID/Pasaporte:.....

Domicilio envío:

..... CP:.....

Localidad:.....

Provincia:..... País:.....

Teléfono:..... E-mail:.....

Horario de entrega (Mañana o tarde).....

Forma de pago

Observaciones:.....

Una vez recibidos los datos personales, uno de nuestros asesores pedagógicos contactará con usted para concretar la matrícula y confirmarle cuando va a recibir todos los materiales en su domicilio.



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL

DESDE ESPAÑA LLAMA GRATIS A:
900 831 200

DESDE FUERA DE ESPAÑA:
+ 34 958 05 02 00

EUROINNOVA FORMACIÓN
POLÍGONO INDUSTRIAL LA ERMITA.
EDIF. CENTRO DE EMPRESAS GRANADA. OFICINA 1º D • 18230 ATARFE - GRANADA
Teléfono: 958 050 200

Información gratis Atención al Pasajero en Medios de Transporte



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200