

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE	DURACIÓN	40
Código	MF2184_3		
Familia profesional	COMERCIO Y MARKETING		
Área Profesional	Logística Comercial y Gestión del Transporte		
Certificado de profesionalidad	GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA	Nivel	3
Resto de formación para completar el Certificado de Profesionalidad	Marketing de la actividad de transporte por carretera.	Duración	80
	Contratación y técnicas de negociación en el transporte por carretera.		80
	Constitución y financiación de empresas de transporte por carretera		90
	Facturación y fiscalidad de la actividad del transporte por carretera		80
	Gestión documental de los servicios de transporte por carretera (Transversal)		60
	Gestión de seguros en el transporte por carretera (Transversal)		30
	Inglés profesional para la logística y transporte internacional (Transversal)		90
	Prácticas profesionales no laborales		80

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC2184_3: Gestionar la relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Caracterizar el proceso completo y operativa de los distintos tipos de servicios de transporte en relación con el cliente a partir de criterios e indicadores de calidad y satisfacción al cliente.

CE1.1 Especificar los criterios e indicadores más relevantes para valorar la calidad de la prestación del servicio de transporte tanto de mercancías como viajeros, señalando al menos:

- Tiempo.
- Seguridad.
- Impacto ambiental.
- Atención al cliente.
- Servicio ofertado u otros.

CE1.2 Explicar la finalidad y ventajas comerciales que se derivan de la prestación de un servicio específico de atención al cliente en las empresas de transporte por carretera.

CE1.3 Argumentar la finalidad de la orientación al cliente en la prestación del servicio de transporte por carretera diferenciando los distintos tipos de clientes y sus criterios de percepción de un servicio de calidad.

CE1.4 Describir los protocolos utilizados habitualmente en empresas de transporte por carretera para la definición de servicios de transporte de mercancías y viajeros de calidad siguiendo criterios normalizados tipo ISO y normas UNE.

CE1.5 Argumentar las ventajas de los sistemas de gestión de clientes tipo CRM («Customer Relationship Management») u otros.

CE1.6 A partir de distintos supuesto de operaciones de transporte, los servicios y sus incidencias, registrar de la información de las operaciones, sus clientes, sus corresponsales utilizando aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con clientes.

CE1.7 Describir las principales utilidades de los sistemas de información, gestión y comunicación con clientes, operadores implicados y administración competente en el ámbito del transporte.

CE1.8 A partir de distintos caso de empresas y servicios de transporte, representar, utilizando diagramas de proceso y flujos, el proceso de prestación del servicio de transporte señalando las diferencias con otros tipos de procesos y servicios.

C2: Atender a distintos tipos de clientes, aplicando técnicas específicas de atención al cliente y usuarios, en distintas situaciones propias del ámbito del transporte por carretera.

CE2.1 Caracterizar las distintas situaciones y tipos de clientes existentes en el ámbito del transporte por carretera.

CE2.2 Diferenciar las técnicas de atención y resolución de reclamaciones con clientes señalando los aspectos a considerar al aplicarlas.

CE2.3 Explicar la diferencia entre los principales estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos sobre los clientes y usuarios del servicio de transporte.

CE2.4 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación y compromiso viable, entre otras.

CE2.5 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en situaciones comerciales con clientes y usuarios de servicios de transporte, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:

- Expresar opiniones, expectativas o deseos al cliente o grupo de clientes y usuarios.
- Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información y o instrucciones al responsable directo.
- Recibir y aceptar críticas y/o reclamaciones habituales mostrando signos de comportamiento positivo.
- Utilizar fórmulas de respuesta asertiva de forma natural y segura.
- Autoevaluar los puntos fuertes y débiles en cuanto a la actuación asertiva en situaciones de atención a clientes y usuarios.

CE2.6 Ante una comunicación verbal, oral o escrita, con información y órdenes en situaciones de quejas e incidencias propias del transporte por carretera:

- Producir mensajes orales claros y precisos, utilizando el vocabulario específico y las técnicas de comunicación adecuadas a cada caso.
- Transmitir la información recibida utilizando el soporte electrónico adecuado, correo electrónico, EDI u otros.

CE2.7 Ante un supuesto de documentación e instrucciones escritas en situaciones de incidencias y emergencias:

- Interpretar el texto propuesto, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones oportunas.
- Redactar y/o cumplimentar documentos e informes relacionados con el caso propuesto, utilizando la terminología específica del transporte, con corrección, claridad y precisión.

CE2.8 Ante un supuesto práctico de operaciones de transporte de mercancías con recepción y envío de información a través del correo electrónico y fax:

- Identificar el contenido y los destinatarios de la información.
- Canalizar la información a la totalidad de los implicados utilizando los distintos sistemas de información y comunicación y siguiendo el procedimiento interno habitual.
- Registrar los datos de recepción, movimientos y entregas de las mercancías para el seguimiento de la misma.
- Transmitir la información a través de fax, EDI y correo electrónico.
- Manejar al nivel de usuario, sistemas de intercambio de información vía EDI en las comunicaciones con clientes, proveedores, plataformas logísticas o centros de distribución de cargas, agentes, transitarios y administraciones públicas.

C3: Analizar las incidencias y reclamaciones habituales de los clientes en distintos tipos de operaciones de transporte por carretera, tanto de viajeros como mercancías, identificando la responsabilidad de las partes.

CE3.1 Determinar la responsabilidad contractual del responsable del transporte respecto de daños provocados por pérdidas o desperfectos de mercancías en el curso de transporte, demora en la entrega u otras.

CE3.2 Determinar la responsabilidad contractual del responsable del transporte por los daños causados a los viajeros o a sus equipajes por un accidente ocurrido en el transporte o daños causados por un retraso.

CE3.3 Valorar la importancia de la gestión proactiva de las reclamaciones para la mejora continua y calidad del servicio de transporte.

CE3.4 Determinar las líneas de actuación y canalización de reclamaciones para una gestión proactiva y seguimiento de las reclamaciones e incidencias habituales en las operaciones y calidad del servicio de transporte tanto de mercancías como viajeros.

CE3.5 Diferenciar las responsabilidades de las partes en las operaciones habituales de transporte según una operación de carácter mercantil y un contrato de prestación de servicio sujeto a la normativa de protección al consumidor y usuario.

CE3.6 Analizar las características de las reclamaciones habituales en las operaciones de transporte de mercancías respecto de daños provocados por pérdidas o desperfectos de mercancías en el curso de transporte, demora en la entrega u otras.

CE3.7 A partir de distintas reclamaciones por daños a viajeros o a sus equipajes en accidente ocurridos durante el transporte o daños causados por un retraso, argumentar las responsabilidades de la empresa de transporte y posibilidades de resolución.

CE3.8 A partir de distintos supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre reclamaciones e incidencias habituales en empresas de transporte por carretera analizar y argumentar las responsabilidades de las partes.

C4: Elaborar documentación objeto de reclamaciones de clientes respetando la normativa vigente y procedimientos internos utilizados habitualmente en las empresas del sector.

CE4.1 Clasificar, según su naturaleza, las incidencias y reclamaciones de clientes y operaciones así como obligaciones y responsabilidades legales de las partes:

- Clientes
- Proveedores
- Corresponsales
- Filiales
- Franquicias
- Personal de tráfico
- Líneas regulares

CE4.2 A partir de un caso práctico de incidencia, convenientemente caracterizado, identificar la parte o departamento de proceso de transporte de mercancías en que se produce:

- En la carga.
- En la descarga.
- Durante el transporte.
- En la facturación.

CE4.3 Determinar los elementos y estructura de la documentación utilizada habitualmente para la formalización de reclamaciones en el sector de transporte señalando las diferencias entre viajeros y mercancías.

CE4.4 Explicar los criterios y usos habituales para la resolución de conflictos en el transporte respetando la normativa vigente y diferenciando según distintos tipos de operaciones en el ámbito del transporte por carretera:

- Servicios de paquetería.
- Servicios de transporte de pasajeros.
- Servicios de transporte entre cargadores.

CE4.5 Identificar los organismos públicos y privados que proporcionan información relativa a la normativa y resolución de conflictos en el sector del transporte por carretera.

CE4.6 Definir las características de distintos sistemas de archivo y registro de reclamaciones convencionales e informáticos.

CE4.7 En distintos supuestos prácticos con información, convenientemente caracterizada, sobre reclamaciones e incidencias habituales entre del transporte de mercancías y de viajeros, cumplimentar la documentación de la reclamación e incidencias respetando la normativa vigente.

C5: Realizar las gestiones necesarias para la resolución extrajudicial de incidencias y reclamaciones, tramitando los procesos de mediación y arbitraje, de acuerdo a la normativa vigente.

CE5.1 Determinar las instituciones y organismos extrajudiciales de resolución de conflictos en el transporte y consumo.

CE5.2 Definir las condiciones necesarias para la celebración de una junta arbitral de consumo y junta arbitral de transporte.

CE5.3 Determinar el procedimiento de actuación en el caso de juntas arbitrales de transporte.

CE5.4 Determinar el procedimiento de actuación en el caso de juntas arbitrales de consumo para la resolución de conflictos con usuarios del servicio de transporte.

CE5.5 A partir de distintos supuestos de reclamaciones de mercancías por extravío o deterioro, simular la celebración de la junta arbitral de transporte y las partes que intervienen.

CE5.6 A partir de un caso específico de reclamación de viajeros por retraso y pérdida de equipaje, simular la celebración de una junta arbitral de consumo diferenciando la posición de las partes:

- Árbitro.
- Representante sectorial.
- Empresa.
- Asociación de consumidores.
- Consumidor o usuario.

Contenidos:

1. Gestión de relaciones con clientes y usuarios del transporte por carretera.

- Tipos de cliente y expectativas en relación con el servicio de transporte
- Indicadores de calidad:
 - Tiempo
 - Frecuencia
 - Seguridad
 - Impacto ambiental
 - Incidencias
 - Servicio ofertado
 - Atención al cliente
 - Seguimiento de las operaciones,

- Acceso web.
- 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.
- Funciones de la atención al cliente en el transporte por carretera.
- 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.
- El sistema de intercambio de información vía EDI en las comunicaciones con los diversos agentes intervinientes en una operación de transporte por carretera.

2. Gestión y seguimiento de las operaciones de transporte por carretera.

- La responsabilidad del transportista.
 - Responsabilidad derivada de la legislación mercantil
 - Responsabilidad derivada de la legislación de protección al consumidor o usuario
 - Limitación y exoneración de la responsabilidad.
- 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.
- Responsabilidades derivadas de la legislación mercantil y de la legislación de protección al consumidor o usuario.
- Documentación utilizada habitualmente para la formalización de reclamaciones en el sector transporte de mercancías o de viajeros.
- Documentación y registro de reclamaciones por medios convencionales e informáticos
- Actuaciones a desarrollar en la gestión y seguimiento de quejas, reclamaciones e insatisfacción de clientes y usuarios.
- Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de mercancías.
- Las juntas arbitrales: procedimiento y condiciones.
- Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de viajeros.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.