

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	ATENCIÓN AL PASAJERO EN MEDIOS DE TRANSPORTE (TRANSVERSAL)	Duración	60
Código	MF2005		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área profesional	Turismo		
Certificado de profesionalidad	OPERATIVA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO	Nivel	2
Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.	Operativa de embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario (Transversal)	Duración	40
	Prevención y asistencia a pasajeros en emergencias ferroviarias. (Transversal)		60
	Primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros (Transversal)		60
	Inglés profesional para turismo . (Transversal)		90
	Módulo de prácticas profesionales no laborales		40

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC2005_2 Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Valorar las actitudes de la tripulación de cabina de pasajeros que proyectan la imagen de la compañía de transporte de pasajeros.
- CE1.1 Valorar las consecuencias de una imagen personal contraria a las normas internas de la compañía de transportes.
 - CE1.2 Argumentar la importancia de mantener un trato amable y educado con los pasajeros, utilizando las formas de cortesía elementales u otras que la compañía de transportes establezca.
 - CE1.3 Valorar el peso de la actitud de la tripulación de cabina de pasajeros en la percepción de la compañía por parte del cliente y en sus posibilidades de fidelización.
 - CE1.4 En situaciones de atención al pasajero en medios de transporte:
 - Utilizar diferentes formas de saludos.
 - Aplicar el estilo de comunicación más adecuado en función del supuesto dado.
 - Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.
- C2: 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.
- CE2.1 Identificar los pasajeros que por razón de cargo deban ser atendidos ajustándose a las normas protocolarias.
 - CE2.2 Describir el origen, las clases y la utilidad del protocolo, justificando comportamientos y usos sociales, enumerando las aplicaciones más habituales de las normas protocolarias en el transporte de pasajeros y valorando los aspectos básicos de las relaciones sociales.
 - CE2.3 Aplicar técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones, logrando una comunicación eficaz, identificando técnicas de negociación habituales y en su caso resolviendo conflictos.
 - CE2.4 Reconocer la importancia de atender a los potenciales pasajeros, satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolver con amabilidad y discreción sus quejas.
 - CE2.5 Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de atención al pasaje y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.
 - CE2.6 En simulaciones de demandas de información en transporte aéreo:
 - Seleccionar y transmitir información en función de las peticiones de los interlocutores.
 - Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.
 - CE2.7 En un supuesto práctico de queja o reclamación por parte de un pasajero, aplicar los procedimientos para su resolución y

notificación establecidos por la compañía de transportes.

C3: 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.

CE3.1 Identificar los artículos susceptibles de venta a bordo así como los destinados a la atención y el confort de los pasajeros.

CE3.2 Explicar los procedimientos de seguridad habituales aplicables a los equipos contenedores de artículos de venta a bordo, atención y confort.

CE3.3 Explicar los procedimientos de embarque y chequeo de artículos de venta a bordo, atención y confort, describiendo la documentación habitual.

CE3.4 Identificar las fases de los procesos de venta y aplicar las técnicas de venta adecuadas en las operaciones de las ventas a bordo.

CE3.5 Explicar el procedimiento de venta pre-pack y describir la documentación habitual.

CE3.6 Explicar los medios de cobro más habituales en medios de transporte de pasajeros.

CE3.7 Identificar los soportes informáticos y las aplicaciones informáticas más habituales en el chequeo, venta y post-venta de artículos de venta a bordo, atención y confort al pasajero.

CE3.8 Valorar la importancia de actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de facturación y cobro de artículos de venta a bordo, atención y confort al pasajero.

CE3.9 En supuestos prácticos de venta a bordo y ofrecimiento de artículos de atención y confort al pasajero y de acuerdo con planes de trabajo determinados:

- Aplicar técnicas de venta.
- Aplicar procedimientos de chequeo de cargas y de comprobación de medidas de seguridad.
- Utilizar soportes y aplicaciones informáticas propias de la venta de artículos a bordo.
- Utilizar diversos medios de cobro habituales en los medios de transporte de pasajeros.
- Cumplimentar la documentación necesaria, inventariando los bienes y artículos consumidos o vendidos.

C4: Explicar y desarrollar los procedimientos más habituales relacionados con el servicio de restauración a bordo de medios de transporte de pasajeros.

CE4.1 Identificar las condiciones higiénico-sanitarias en las que se desarrolla la actividad profesional, teniendo en cuenta las normas internas de cada compañía de transporte, así como los procedimientos de prevención de riesgos profesionales en el trabajo.

CE4.2 Identificar los alimentos y bebidas más habituales en el servicio a bordo de medios de transporte de pasajeros, relacionando los diferentes menús con los pasajeros a los que van destinados.

CE4.3 Identificar las diferentes técnicas de servicio a bordo de alimentos y bebidas, caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y cumpliendo con las condiciones de higiene y manipulación de alimentos.

CE4.4 En supuestos prácticos de servicio a bordo:

- Realizar el proceso de comprobación de la carga de equipos y material y su ubicación, de acuerdo con los diagramas y manuales de carga.
- Realizar el control de comidas, bebidas y preparaciones especiales embarcadas en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.

CE4.5 En supuestos prácticos de servicio a bordo y de acuerdo con planes de trabajo determinados:

- Describir y simular el proceso de venta de alimentos, bebidas y complementos a bordo.
- Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan sobre la composición de una oferta gastronómica a requerimientos del pasajero.
- Realizar el servicio de comidas y bebidas a bordo de acuerdo con los procedimientos establecidos, con la máxima rapidez y eficacia y con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
- Actuar durante el servicio coordinando los ritmos con el resto de la tripulación de cabina de pasajeros, con la duración del trayecto y siguiendo los procedimientos establecidos para cumplir con los estándares de calidad y eficiencia fijados por la compañía de transporte.
- Realizar el servicio de comidas y bebidas a bordo de acuerdo con los procedimientos establecidos, con la máxima rapidez y eficacia, con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
- Actuar durante el servicio coordinando los ritmos con el resto de la tripulación de cabina de pasajeros, con la duración del trayecto y siguiendo los procedimientos establecidos para cumplir con los estándares de calidad y eficiencia fijados por la compañía de transporte.
- Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observe algún desajuste o queja por parte del cliente real o simulado.
- Simular distintas situaciones en las que, habitualmente pueden formularse reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en el servicio, proponiendo su resolución, identificando técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

Contenidos:

1. La comunicación y la atención al pasajero

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

2. El tratamiento protocolario a bordo de medios de transporte de pasajeros

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

3. El consumidor a bordo de medios de transporte

- Identificación y clasificación de las necesidades humanas. Necesidades habituales en pasajeros a bordo de medios de transporte.
- 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.
- Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en medios de transporte de pasajeros.
- Segmentación de mercados y profundización en los criterios de segmentación más frecuentemente utilizados en turismo.

4. La venta a bordo de medios de transporte de pasajeros

- Artículos:
 - Características.
 - Presentaciones habituales.
- Procedimientos de embarque:
 - El chequeo de la carga y - su ubicación en el medio de transporte.
 - Diagramas de carga de equipos de venta a bordo.
 - Manual de carga de artículos de venta a bordo.
 - Documentación habitual.
 - Procedimientos de seguridad antirrobo en el embarque y desembarque.
- Temporalización de la venta a bordo en relación a la operativa:
 - Ritmos y coordinación entre la tripulación.
- El proceso de venta.
 - Técnicas de venta.
 - Venta vía pre-pack.
 - Medios de pago.
 - Registro y documentación de ventas.
 - Liquidación de ventas.
 - Sistemas mecanizados de cobro y registro.
 - Soportes y aplicaciones informáticas habituales.

5. El servicio de restauración a bordo de medios de transporte de pasajeros

- Procedimientos de embarque:
 - El chequeo de la carga y su ubicación en el medio de transporte.
 - Diagramas de carga de equipos del servicio de restauración.
 - Manual de carga del servicio de restauración.
- Medios materiales:
 - Equipos.

- Procedimientos de montaje de carros de servicio.
- Alimentos y bebidas:
 - Tipos y características.
 - Tratamiento y preparación de alimentos.
 - Tratamiento, descorche y servicio de vinos.
 - Comidas especiales.
 - Técnicas y métodos de conservación de alimentos y bebidas.
 - Procedimiento de regeneración de las comidas a bordo.
 - Técnicas y procedimientos del servicio de alimentos y bebidas.
 - Normas de manipulación de alimentos.
- Temporalización del servicio de restauración a bordo en relación a la operativa:
- Ritmos y coordinación entre la tripulación

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 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 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.