

TECNICAS DE COMUNICACION CON EL CLIENTE

60 Horas

Objetivos:

- Identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la Administración Pública, distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas, de forma presencial, telemática o electrónica, y sus medios de canalización.
- Aplicar las técnicas de comunicación oral, presencial o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de organizaciones e interlocutores tipo.
- Aplicar el proceso de recepción, acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases.
- Aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.
- Aplicar las técnicas de registro público y privado, y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.

Contenidos:

MÓDULO I: TACÓGRAFO DIGITAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ASPECTOS LEGALES Y REGIMEN SANCIONADOR

1. Información básica de la legislación actual
2. Normativa social relativa a conductores y el aparato de control

3. Legislación social europea: Jornada de trabajo, funciones del tacógrafo digital
4. Régimen sancionador y sanciones más frecuentes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PICTOGRAMAS

1. Definición de pictograma
2. Pictogramas básicos y específicos
3. Combinaciones de pictogramas, otras informaciones que aparecen en pantalla

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TACÓGRAFO

1. Concepto
2. Instalación
3. Funcionamiento: La hoja de registro
4. El disco diagrama
5. Pautas de actuación ante el cambio de vehículo durante el servicio
6. Actuaciones en caso de avería
7. Hechos sancionables
8. Motivos que Promueven el Cambio del Tacógrafo Analógico al Digital
9. Diferencias entre el tacógrafo analógico y digital

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TARJETAS

1. Tipos de tarjetas
2. Elementos principales de la tarjeta digital
3. Requerimientos principales para la expedición de la tarjeta digital
4. Períodos de validez y uso

5. Acciones responsables en caso de pérdida, robo o sustracción

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TICKETS

1. 24 horas de actividad del conductor
2. Incidentes y fallos del vehículo
3. Excesos de velocidad
4. Datos técnicos
5. Perfiles de velocidad
6. Perfiles de revoluciones
7. Impresión de tickest

UNIDAD DIDÁCTICA 6. OBLIGACIONES RELATIVAS AL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1. Volcado de la información
2. Verificación de la información
3. Almacenamiento y custodia de la información
4. Transmisión de la información
5. Otros aspectos (gestión, análisis, etc)

UNIDAD DIDÁCTICA 7. VOLCADO DE DATOS

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TIEMPOS DE CONDUCCIÓN Y DESCANSO

1. Tiempos de conducción: Conducción ininterrumpida, diaria, semanal, bisemanal
Casos especiales

2. Tiempos de descanso: Descanso entre períodos de conducción Descanso diario entre jornadas, semana en curso Descanso diario entre jornadas, semana siguiente Descanso semanal, semana en curso y tres semanas Sigüientes

MÓDULO II: GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA CLASE DE VEHÍCULO.

1. Documentación del vehículo:
2. - Permiso de circulación.
3. - ITV (Inspecciones técnicas).
4. Aplicaciones informáticas en la gestión administrativa del transporte.
5. Clase de vehículos según el tipo de servicio.
6. Pesos y dimensiones.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOCUMENTACIÓN RELATIVA AL CONDUCTOR.

1. Obligaciones de los conductores de la actividad del transporte: reglamentación profesional.
2. Certificado de conductor para conductores extranjeros extracomunitarios.
3. Documentación relativa al tacógrafo:
4. - Discos diagrama de tacógrafo analógico.
5. - Tarjeta de conductor de tacógrafo digital.
6. - Certificado de actividades.
7. Capacitación y cualificación de los conductores (CAP): normativa reguladora.

- 
- 8. - Cualificación inicial.
 - 9. - Cualificación continua.
 - 10. Requisitos del conductor y del personal interviniente en transportes especiales.
 - 11. Permisos de conducción:
 - 12. - Vehículos de mercancías.
 - 13. - Vehículos de viajeros.
 - 14. Contratación laboral de distintas categorías de trabajadores de transporte:
 - 15. - Forma de los contratos.
 - 16. - Obligaciones de las partes y duración del trabajo.
 - 17. - Vacaciones, retribución y rescisión del contrato.
 - 18. Contratación de Trabajadores Autónomos Económicamente Dependientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTACIÓN RELATIVA AL TIPO SE SERVICIO.

- 1. Acceso al mercado para la actividad de transporte de mercancías y viajeros:
 - 2. - Nacionalidad.
 - 3. - Capacitación profesional.
 - 4. - Capacidad económica.
 - 5. - Honorabilidad.
 - 6. - Requisitos fiscales, laborales y sociales.
 - 7. Autorizaciones de transporte de viajeros y mercancías:
 - 8. - Autorizaciones de empresa.
 - 9. - Copias certificadas para los vehículos de transporte.
- 

10. Autorizaciones de transporte público.
11. Autorizaciones de transporte privado complementario.
12. Concesiones administrativas en materia de transporte por carretera.
13. Documentación relativa al transporte de mercancías peligrosas.
14. Libro de ruta.
15. Libro y hojas de reclamaciones.
16. Documento de control.
17. Organismos e instituciones competentes en el transporte por carretera: local, autonómico y nacional.
18. Inspección y régimen sancionador en el ámbito del transporte por carretera:
19. - Ámbito de inspección del Ministerio de Fomento.
20. - Ámbito de inspección de las Comunidades Autónomas.
21. - Infracciones muy graves.
22. - Infracciones graves.
23. - Infracciones leves.
24. - Tipos de sanciones.

- Procedimiento administrativo sancionador.