



PROGRAMA FORMATIVO

Atención al Cliente de Transporte de Viajeros (Formación Complementaria CAP Viajeros)

Marzo 2022

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	ATENCIÓN AL CLIENTE DE TRANSPORTE DE VIAJEROS (FORMACIÓN COMPLEMENTARIA CAP VIAJEROS)
Familia Profesional:	TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
Área Profesional:	CONDUCCIÓN DE VEHÍCULOS POR CARRETERA
Código:	TMVI33
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Completar los conocimientos y destrezas necesarias para obtener el Certificado de Aptitud Profesional, con los contenidos correspondientes al módulo complementario sobre atención al cliente de transporte de viajeros.

Relación de módulos de formación

Módulo 1 Atención al Cliente de Transporte de Viajeros (Formación Complementaria CAP Viajeros) 8 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Duración de la formación

Duración total 8 horas

Requisitos de acceso del alumnado

No se exige ningún requisito para acceder a la formación, aunque se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Los formadores deberán ser especialistas CAP en las diferentes especialidades, según la materia que se vaya a impartir, reuniendo los requisitos que se recogen en la Orden FOM/2607/2010.
Experiencia profesional mínima requerida	Actividad: trabajo en el sector. Experiencia: 3 meses.
Competencia docente	Cumplir alguno de los siguientes requisitos: - Se requiere un mínimo de 300 horas de experiencia como docente - Estar en posesión del Certificado de Profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el empleo o equivalente.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m ² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula polivalente	30 m ²	2 m ² / participante

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	- Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador.

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Vinculación con capacitaciones profesionales

La especialidad forma parte de la formación CAP, que capacita para la conducción profesional, regulada en el Real Decreto 284/2021, de 20 de abril, por el que se regula la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera y por el que se modifica el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, aprobado por el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 8411 Conductores propietarios de automóviles, taxis y furgonetas.
- 8412 Conductores asalariados de automóviles, taxis y furgonetas.
- 8420 Conductores de autobuses y tranvías.

Requisitos necesarios para el ejercicio profesional

Los conductores de vehículos destinados al transporte de mercancías o de viajeros por carretera deberán disponer de los permisos C1, C1+E, C, C+E, D1, D1+E, D, D+E y superar la formación CAP (Certificado de Aptitud Profesional) regulada en el Real Decreto 284/2021, de 20 de abril, por el que se regula la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera y por el que se modifica el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, aprobado por el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre.

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

- Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)
- Únicamente podrán impartirse por las empresas autorizadas para ello como centros de formación por las administraciones públicas competentes para el otorgamiento de autorizaciones de transporte público, que se denominarán empresas CAP, cuyos requisitos se encuentran regulados en el Anexo II del Real Decreto 284/2021, de 20 de abril, por el que se regula la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera y por el que se modifica el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, aprobado por el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre.

Centro móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil.

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: ATENCIÓN AL CLIENTE DE TRANSPORTE DE VIAJEROS (FORMACIÓN COMPLEMENTARIA CAP VIAJEROS)

OBJETIVO

Completar los conocimientos y destrezas necesarias para obtener el Certificado de Aptitud Profesional, con los contenidos correspondientes al módulo complementario sobre atención al cliente de transporte de viajeros.

DURACIÓN: 8 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Adquisición de los conocimientos y habilidades necesarias para una correcta y atenta atención al cliente de transporte de viajeros.
 - La comunicación.
 - Las relaciones con los demás.
 - Protocolo en la atención al cliente.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de actitudes y conductas responsables en la aplicación de la normativa referida al consumo.
- Importancia de realizar una correcta atención al cliente y sus consecuencias positivas para la fidelización de los usuarios.
- Desarrollo de actitudes positivas y educadas en la atención al cliente para el aumento de su confortabilidad y así evitar posibles conflictos.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.