

The logo for HTS (Hotel Training School) consists of the letters 'HTS' in a bold, white, sans-serif font, set against a black rounded square background.

HOTEL
TRAINING
SCHOOL

The background of the entire page is a photograph showing a woman and a man sitting in the front of a car. The woman is on the left, smiling, and the man is on the right, looking at a map they are holding together. The car's interior, including the steering wheel and dashboard, is visible in the background.

curso de
**PLANIFICACIÓN
DEL TRANSPORTE Y
RELACIONES CON
CLIENTES**

50 HORAS

duración



En este curso aprenderás a definir el entorno económico de transportar por carretera y la organización del mercado. Además, conocerás como es su influencia y como afecta en el ámbito económico y social del mercado. También, definirás su entorno social, explicando la reglamentación de concretamente del de mercancías y viajeros. Finalmente, conocerás como aplicar la normativa (infracciones y sanciones) y explicarás la importancia de una actitud positiva en el trabajo. Además, atenderás al cliente en las relaciones comerciales a la hora de transportar y de resolver reclamaciones e incidencias.

OBJETIVOS

- Definir el entorno económico del transporte por carretera y la organización del mercado.
- Definir el entorno social del transporte por carretera, explicando su reglamentación general y la específica del transporte de mercancías y de viajeros.
- Describir los procedimientos derivados de la aplicación de la normativa vigente (infracciones más usuales y sanciones).
- Explicar la importancia de una actitud positiva durante el desarrollo del trabajo.
- Aplicar técnicas de atención al cliente en las relaciones comerciales del transporte por carretera y de resolución de reclamaciones e incidencias.



1 *entorno económico del transporte por carretera y la organización del mercado*

- 1.1 El sector de transporte en relación con los otros sectores económicos. Características generales: El entorno y el mercado.
- 1.2 Importancia del transporte.
- 1.3 Los modos de transporte.
- 1.4 El transporte de carretera. Ventajas e inconvenientes.
- 1.5 Productos y servicios principales.
- 1.6 Distintas actividades del transporte por carretera.
- 1.7 Formas de explotación.
- 1.8 Organización de los principales tipos de empresas de transporte y actividades auxiliares del transporte.
- 1.9 Funciones departamentales y relaciones interdepartamentales.
- 1.10 Especializaciones del transporte de mercancías y viajeros.
- 1.11 Evolución del sector.

3 *imagen de marca de la empresa de transporte*

- 3.1 Actitudes del conductor e imagen de marca.
- 3.2 Importancia para la empresa de la calidad de la prestación del conductor.
- 3.3 Litigios por incumplimiento del servicio y repercusiones financieras y comerciales.
- 3.4 Las funciones del conductor en su actividad.
- 3.5 Diferentes interlocutores del conductor dentro de la empresa.

2 *entorno social y jurídico del transporte por carretera y su reglamentación*

- 2.1 El tacógrafo: Tiempos de conducción y descanso.
- 2.2 La jornada laboral.
- 2.3 La cualificación profesional del conductor: Formación inicial y continua. Normativa reguladora.
- 2.4 Autorizaciones de transporte.
- 2.5 El contrato de transporte.
- 2.6 Seguros de transporte: Clasificación; obligaciones y deberes de las partes. Responsabilidad civil.
- 2.7 Procesos documentales y administrativos en accidentes o siniestros.
- 2.8 Documentos de acompañamiento al servicio de transporte.
- 2.9 Gastos de estancia y viajes. Sistemas de pago.
- 2.10 Procedimiento sancionador: Infracciones y sanciones.

4 *comercialización del transporte por carretera y la atención al cliente*

- 4.1 Tarifación del transporte. Clases.
- 4.2 Funciones de los operadores del transporte y agencias de viajes.
- 4.3 Quejas o Reclamaciones.
- 4.4 Satisfacción del cliente.