

Planificación del transporte y relaciones con clientes

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Definir el entorno económico del transporte por carretera y la organización del mercado así como su influencia en el ámbito económico y social.

Definir el entorno social del transporte por carretera explicando su reglamentación general y la específica del transporte de mercancías y de viajeros.

Describir y explicar los procedimientos derivados de la aplicación de la normativa vigente contenida en el marco jurídico básico del transporte por carretera relacionando las infracciones más usuales con las sanciones establecidas en la legislación.

Contenidos:

Tema 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.

1.2. Importancia del transporte

1.3. Los modos de transporte: Transporte multimodal operaciones de modos múltiples de transporte

1.4. El transporte de carretera frente a los demás modos de transporte. Ventajas e inconvenientes

1.5. Productos y servicios principales

1.6. Distintas actividades del transporte por carretera (transporte por cuenta ajena por cuenta propia y actividades auxiliares del transporte)

1.7. Formas de explotación

1.8. Organización de los principales tipos de empresas de transporte y actividades auxiliares del transporte.

1.9. Especializaciones del transporte de mercancías y viajeros

1.10. Evolución del sector.

Tema 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.
- 2.4. Autorizaciones de transporte
- 2.5. El contrato de transporte
- 2.6. Seguros de transporte.
- 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

Tema 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

Tema 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