COML0211 Gestión Comercial y Financiera del Transporte por Carretera

COML0211 Gestión Comercial y Financiera del Transporte por Carretera

Duración: 630 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2025

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2025

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

1. MÓDULO 1. MF2182_3 COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD FORMATIVA 1. UF2225 MARKETING DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Clasificación y organización de las empresas de transporte por carretera.
2. Análisis económico del mercado del servicio de transporte por carretera:
3. - Oferta y demanda de servicios de transporte.
4. - Indicadores básicos de información empresarial.
5. Indicadores básicos de la información comercial del transporte: nivel de actividad, precios de carburante, costes y otros.
6. Clientes en el transporte por carretera:
7. - Caracterización general de los principales tipos de clientes.
8. - Clientes en el sector viajeros.
9. - Clientes en el sector mercancías.
10. Asociaciones profesionales de transporte.
11. - Principales funciones y actividades.
12. Requisitos de acceso al mercado de transporte:
13. - Concepto y régimen legal: agencias, transitarios y almacenista-distribuidor.
14. - Transporte interior e internacional.
15. - Transportes exentos.
16. Actividades auxiliares al transporte: los operadores logísticos, las estaciones de transporte y arrendamientos de vehículos sin conductor y vehículos industriales.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIO EN EL MERCADO DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Investigación de mercados y reconocimiento de oportunidades de negocio:
2. - Concepto: oportunidades de negocio y nichos de mercado
3. - Técnicas de análisis y detección de oportunidades de mercado.
4. - Análisis DAFO de alternativa de negocio: oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas.
5. Fuentes de información comercial y del sector:
6. - Definición de información y toma de decisiones empresariales.
7. - Observatorios del sector.
8. - Estudios.
9. - Revistas especializadas.
10. - Asociaciones profesionales de transporte.
11. Análisis de la información de mercados:
12. - Técnicas de investigación de mercados.
13. - Prospección de clientes.
14. - Estudios de mercado en el sector del transporte por carretera.
15. Segmentación de clientes en el mercado de transporte.
16. - Concepto de segmento y nicho de mercado.
17. - Cuota de mercado.
18. - Técnicas de segmentación aplicadas al transporte por carretera.

© icaformación2025

19. Estadística aplicable al estudio de mercado del sector.
20. - Técnicas de muestreo.
21. - Elaboración de cuestionarios para obtención de satisfacción y necesidades
22. - Presentación e interpretación de resultados.
23. - Aplicación de herramientas informáticas.
24. Planificación en la empresa: concepto y horizonte temporal.
25. - Elementos de los planes.
26. - Selección de objetivos.
27. - Determinación de acciones.
28. - Evaluación de alternativas.
29. - Planificación y dirección comercial estratégica.
30. - Plan de negocio.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARKETING DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. El marketing de servicios:
2. - Concepto y utilidad para las empresas.
3. - El plan de marketing.
4. - Variables de marketing mix: producto, precio, distribución y comunicación.
5. Política de producto:
6. - Concepto: el servicio de transporte.
7. - Tipos de servicios de transporte.
8. - Caracterización de la política de producto.
9. - Posicionamiento del producto.
10. - Estrategias de diferenciación comercial según tipo de servicio, producto y cliente.
11. Política de precio:
12. - El precio del servicio de transporte: costes, tiempo tránsito, frecuencias, etc.
13. - Escandallo de costes.
14. - Márgenes comerciales.
15. - Descuentos.
16. - Impuestos.
17. Política de distribución
18. - Concepto en el servicio de transporte.
19. - La red de venta interna y externa.
20. Política de comunicación o publicidad.
21. - Determinación del público objetivo.
22. - Elementos de comunicación y promoción.
23. - Medios publicitarios y soportes.
24. - Contenido del mensaje.
25. - Las relaciones públicas y la promoción de ventas.
26. Redacción y presentación del plan de marketing.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROMOCIÓN Y VENTA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. Promoción del servicio de transporte:
2. - Medios y acciones: identificación de clientes potenciales y reales.
3. - Apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales.
4. - Fidelización de clientes y relaciones comerciales estables en el sector.
5. - Gestión de las relaciones con clientes.
6. Captación de clientes:
7. - Fases del proceso de captación.
8. - La planificación de la visita comercial.
9. La visita comercial:
10. - Contacto.
11. - Venta.
12. - Negociación y postventa.
13. Argumentación comercial y refutación de objeciones.
14. Técnicas de comunicación comercial con clientes.
15. - Elementos de comunicación verbal y no verbal.
16. - Técnicas de comunicación verbal y no verbal, escrita y oral que afectan a las relaciones con clientes.
17. - Presentación comercial de servicios de transporte por carretera.
18. Acciones de marketing directo:
19. - Diferentes acciones de marketing on line y off line.
20. - Cartera de clientes. Seguimiento del cliente.
21. El marketing «on line» aplicado al mercado de transporte por carretera.
22. - B2B y B2C en el ámbito del transporte y la logística.
23. Costes de las acciones de comercialización y promoción.
24. - Rentabilidad y eficiencia de las acciones promocionales.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA

1. Normativa y regulación del contrato de transporte de mercancías por carretera.
2. - Elementos personales y materiales del contrato de transporte de mercancías por carretera.

© icaformación2025

3. Formalización y documentación del contrato:
4. - La carta de porte.
5. - Documentación de la carga, del conductor y del vehículo.
6. Obligaciones y derechos de las partes
7. - Porteador.
8. - Cargador.
9. - Destinatario.
10. La retribución.
11. Régimen jurídico de mercancías especiales:
12. - Peligrosas.
13. - Perecederas.
14. - Animales vivos.
15. Responsabilidades de agentes que intervienen en el transporte de mercancías por carretera:
16. - Transportistas.
17. - Consignatarios.
18. - Agentes de aduanas.
19. - Otros operadores logísticos.
20. Pluralidad de transportistas:
21. - Transporte combinado.
22. - Transporte multimodal.
23. - Transporte por superposición,
24. - Contratación interviniendo varios transportistas.
25. Régimen jurídico. Responsabilidades de los distintos agentes que pueden intervenir.
26. Las Juntas Arbitrales en el transporte de mercancías por carretera:
27. - Competencia.
28. - Composición.
29. - Procedimiento
30. - Principales tipos de reclamaciones tramitadas ante las Juntas.
31. Reglas generales del CIM.
32. Transporte internacional de mercancías.
33. - Convenio CMR.
34. - Convenio TIR.
35. - Autorizaciones.

UNIDAD PRÁCTICA 2. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

1. Normativa y regulación del contrato de transporte de viajeros por carretera.
2. - Normativa.
3. - Competencias de las CCAA.
4. Elementos personales y materiales del contrato de transporte de viajeros por carretera.
5. Transportes regulares: el régimen concesional.
6. - Contratación pública de concesiones de servicio regular de viajeros.
7. - Normativa aplicable.
8. - Requisitos de concurrencia.
9. - Revisión.
10. - Plazo.
11. - Prórroga de la concesión.
12. Normativa especial del transporte escolar y de menores.
13. El título de porte: el billete y otros documentos.
14. Formalización y documentación del contrato.
15. Obligaciones y derechos de las partes en transporte regular y discrecional.
16. El pago:
17. - Las tarifas.
18. - El precio del contrato.
19. Las Juntas Arbitrales en el transporte de viajeros por carretera:
20. - Competencia.
21. - Composición.
22. - Procedimiento
23. - Principales tipos de reclamaciones tramitadas ante las Juntas.
24. Transporte internacional de viajeros:
25. - Características.
26. - Tipos de servicios.
27. - Autorizaciones.
28. - Requisitos.

UNIDAD PRÁCTICA 3. ELABORACIÓN DE OFERTAS Y TARIFAS DE SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Cálculo de costes de las operaciones de transporte:
2. - Costes fijos y variables
3. - Costes directos e indirectos.
4. - Coste por ruta, por vehículo, por viajero, por kilómetro, por tonelada, etc.
5. Determinación del umbral de rentabilidad de rutas.
6. - Umbral de rentabilidad.
7. - El retorno en el cálculo del umbral de rentabilidad.

© icaformación2025

8. Determinación del precio y tarifas de operaciones de transporte.
9. - Tarifas de carga completa en transporte de mercancías
10. - Tarifas de carga fraccionada en transporte de mercancías.
11. - Precio del billete en transporte de viajeros.
12. - Precio de flete de autobús.
13. - El sistema de tarifación de referencia en el transporte por carretera.
14. Los Incoterms en el comercio internacional:
15. - Concepto y clasificación.
16. - Incoterms más habituales en el comercio internacional.
17. - Responsabilidad en relación al contrato de transporte: transporte, carga y descarga de las mercancías.
18. Otros parámetros que componen la oferta:
19. - Características de los vehículos.
20. - Horarios.
21. - Frecuencia.
22. - Horario de petición de servicios.
23. - Temporalidad.
24. - Exclusividad.
25. - Alteraciones en el precio del combustible.
26. - Duración del contrato.
27. - Revisión de precios.
28. - Penalizaciones.
29. - Resolución de conflictos.
30. - Forma y plazo de pago.
31. Elaboración de ofertas para concurrir a concursos públicos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN APLICADAS A LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE

1. El proceso de negociación de la oferta y contrato de transporte.
2. - Diferencias con otros tipos de productos y servicios.
3. - Estrategias competitivas y cooperativas en la negociación de condiciones de transporte.
4. Planificación de la negociación comercial:
5. - Preparación, desarrollo y consolidación de la negociación.
6. - Estimación de las necesidades del cliente.
7. - Márgenes y límites de la negociación.
8. - Concesiones mutuas.
9. Técnicas de las negociaciones aplicadas al ámbito de transporte:
10. - Contratos de prestación puntual
11. - Contratos de prestación y suministro del servicio por periodos amplios.
12. Estilos de negociación comercial según distintas culturas y personas:
13. - Anglosajón.
14. - Francés.
15. - Alemán.
16. - Nipón.
17. - Chino.
18. - Norteamericano.
19. - Hispanoamericano.
20. - Otros.
21. Los conflictos comerciales internacionales en el ámbito del transporte por carretera.
22. - Principales causas de los conflictos.
23. - Procesos de resolución y arbitraje internacional.
24. - Características y desarrollo de procedimientos de arbitraje internacional.

25. MÓDULO 2. MF2183_3 GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UF2227 CONSTITUCIÓN Y FINANCIACIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONSTITUCIÓN DE EMPRESAS EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Tipos de empresas en sector del transporte por carretera.
2. - Características y diferencias.
3. - Selección de formas jurídicas.
4. - Ventajas e inconvenientes de las distintas formas jurídicas.
5. Gestión de trámites y requisitos de acceso al mercado.
6. Gastos de constitución.
7. Obligaciones de los empresarios en materia de Seguridad Social:
8. - Régimen especial de los trabajadores por cuenta propia.
9. - Sujetos de la cotización.
10. - Base de cotización.
11. - Tipo de cotización.
12. La departamentación y organización del trabajo en la empresa.
13. Los Acuerdos y contrato de comisión, depósito y arrendamiento en la actividad del transporte: aspecto mercantiles.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLANIFICACIÓN ECONÓMICA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. La planificación económica en la empresa de transporte:
2. - Los planes previsionales.

© icaformación2025

3. - El presupuesto como instrumento de planificación y de control de la empresa.
4. Análisis de costes en la empresa de transporte:
5. - Costes fijos, costes variables y fondo de explotación.
6. - Cálculo de los elementos que integran el coste de la empresa.
7. - Cálculo de costes de la empresa por vehículo/tonelada, por tonelada/kilómetro y por viaje.
8. Recursos financieros de la empresa de transporte:
9. - Financiación propia y ajena de la actividad: ventajas y desventajas
10. - Productos financieros en el ámbito del transporte: préstamos, leasing, factoring u otros.
11. - La letra de cambio
12. - El crédito bancario.
13. - El contrato de fianza.
14. Adquisición de vehículos: fórmulas de financiación.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN CONTABLE BÁSICA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE.

1. Obligaciones contables del empresario de transporte.
2. Contabilidad básica:
3. - Libros de contabilidad.
4. - Plan General Contable en vigor.
5. Gestión básica de costes:
6. - Tesorería y liquidez.
7. - Calendario de cobros y pagos.
8. La Cuenta de pérdidas y ganancias o cuenta de resultados:
9. - Concepto y estructura.
10. - Determinación de pérdidas o beneficios en función de la cuenta de resultados.
11. El balance contable
12. - Concepto y partes.
13. - Clases de balance.
14. - Estructura del balance.
15. - Modelos oficiales de balance final según el Plan General de Contabilidad.
16. Aplicaciones de gestión contable.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA

1. Ratios básicos de evaluación económica de la actividad:
2. - Ratios financieros.
3. - Ratios de liquidez.
4. - Ratios de rentabilidad.
5. - Punto muerto o umbral de rentabilidad.
6. El equilibrio entre inversión y financiación:
7. - Concepto.
8. - Situaciones habituales.
9. Evaluación económica y viabilidad de la empresa.
10. Suspensión de pagos:
11. - Concepto de quiebra.
12. - Procedimientos.

MODALIDAD TELEMATICA 2. UF2228 FACTURACIÓN Y FISCALIDAD DE LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FACTURACIÓN EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE.

1. Operativa de la facturación y devengo de facturas y recibos.
2. - Factura electrónica.
3. Características y modelos de facturas:
4. - Descuentos, recargos e impuestos en las facturas (IVA u otros).
5. - Fórmulas de cálculo.
6. Operaciones intra y extracomunitarias:
7. - Conceptos.
8. - Diferencias.
9. - Operaciones triangulares.
10. Facturas en divisas internacionales:
11. - Tipos de cambio.
12. - Comisiones bancarias.
13. - Aplicación de los términos del comercio internacional (INCOTERMS) en la factura.
14. Factura electrónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE COBROS Y PAGOS EN LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE.

1. Medios y documentos de cobro y pago de facturas:
2. - Cheque.
3. - Letras y Pagarés.
4. - Transferencias bancarias.
5. - Abonos.
6. Condiciones de pago y cobro acordadas:
7. - Aplicación de normativa mercantil.

© icaformación2025

8. Gestión de impagos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN FISCAL EN LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. Obligaciones fiscales:
2. - Conceptos clave.
3. - Calendario fiscal.
4. Impuesto sobre el Valor Añadido sobre los servicios de transporte:
5. - Declaración de IVA: documentación y conceptos
6. - IVA soportado y repercutido.
7. Impuesto de Sociedades:
8. - Sujetos y objeto del impuesto.
9. - Documentación.
10. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas:
11. - Sujetos y objeto del impuesto.
12. - IRPF y trabajadores autónomos.
13. Otros tributos: peajes y cánones.
14. [illegible]

MÓDULO 3. MF2061_3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD FORMATIVA 1. UF2223 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 certificas 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 de las Comunidades Autónomas.
20. - Infracciones muy graves.
21. - Infracciones graves.
22. - Infracciones leves.

© icaformación2025

23. - Tipos de sanciones.
24. - Procedimiento administrativo sancionador.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF2224 GESTIÓN DE SEGUROS EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTRATACIÓN DE SEGUROS.

1. Elementos personales, reales y formales del contrato de seguro.
2. Duración, prescripción y renovación de la póliza.
3. Riesgos asegurados y no asegurados.
4. Garantías y obligaciones del seguro.
5. La póliza del seguro:
6. - Condicionado general.
7. - Condicionado particular.
8. Cálculo de primas y cobertura de riesgos.
9. Funciones del consorcio de compensación de seguros.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGUROS RELACIONADOS CON EL TRANSPORTE.

1. Del vehículo y la carga:
2. - Seguro obligatorio de responsabilidad civil y seguro voluntario de circulación.
3. - Seguro de daños sobre la mercancía transportada.
4. - Seguro de responsabilidad civil de la carga.
5. - Otros seguros relacionados con el vehículo: daños propios, cristales, asistencia en carretera, retirada de permiso de conducción y robo.
6. De las instalaciones de la actividad de transporte:
7. - Seguro de incendios y daños.
8. - Seguro de responsabilidad civil.
9. - Seguro de robo.
10. Seguros personales:
11. - Seguro de vida y accidentes de los trabajadores de la empresa de transporte.
12. - Pólizas conforme a convenio.
13. - Otros seguros de accidentes: seguro de ocupantes y Seguro Obligatorio de Viajeros.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRAMITACIÓN DE LOS SINIESTROS.

1. El parte o declaración de siniestro.
2. Determinar las responsabilidades e indemnización de cada parte:
3. - La peritación.
4. - Intervención del comisario de averías.
5. Cálculo de la indemnización:
6. - Regla proporcional.
7. - Regla de equidad.
8. Simular la elaboración del parte de accidentes y del finiquito del siniestro.
9. [illegible]

MÓDULO DE FORMACIÓN: GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y SEGUIMIENTO DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y USUARIOS DEL TRANSPORTE

1. Tipos de cliente y expectativas en relación con el servicio de transporte.
2. Indicadores de calidad:
3. - Tiempo.
4. - Frecuencia.
5. - Seguridad.
6. - Impacto ambiental.
7. - Incidencias.
8. - Servicio ofertado.
9. - Atención al cliente.
10. - Seguimiento de las operaciones.
11. - Acceso web.
12. Protocolos utilizados para la definición de servicios de transporte de mercancías y viajeros:
13. - Criterios ISO.
14. - Normas UNE.
15. Gestión de clientes CRM.
16. - Aplicaciones informáticas para CRM.
17. - Registros de información.
18. - Sistemas de información, gestión y comunicación con clientes, operadores, empleados y Administraciones.
19. Funciones de la atención al cliente en el transporte por carretera.
20. Técnicas de atención al cliente y de resolución de reclamaciones.
21. - Estilos de respuesta.
22. - Técnicas de asertividad.
23. Pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo.
24. - Contenido del mensaje.
25. - Características del mensaje.
26. - Vocabulario y técnicas de comunicación.
27. Los sistemas de intercambio de información vía EDI en las comunicaciones con los diversos agentes intervinientes en una operación de transporte por carretera.

© icaformación2025

UNIDAD PRÁCTICA 2. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. La responsabilidad del transportista.
2. Impedimentos en el cumplimiento del contrato del servicio de transporte de viajeros o de mercancía:
3. - Cancelación.
4. - Avería.
5. - Retraso.
6. - Daños al viajero o a sus equipajes.
7. - Averías, faltas, daños o retraso en la mercancía.
8. Responsabilidades derivadas de la legislación mercantil y de la legislación de protección al consumidor o usuario.
9. Documentación utilizada habitualmente para la formalización de reclamaciones en el sector transporte de mercancías o de viajeros.
10. Documentación y registro de reclamaciones por medios convencionales e informáticos.
11. Actuaciones a desarrollar en la gestión y seguimiento de quejas, reclamaciones e insatisfacción de clientes y usuarios.
12. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de mercancías.
13. Las juntas arbitrales: procedimiento y condiciones.
14. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de viajeros.

© icaformación2025