



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TMVI0108 Conducción de Autobuses (Certificado de Profesionalidad Completo)





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web

# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TMVI0108 Conducción de Autobuses (Certificado de Profesionalidad Completo)



**DURACIÓN**  
370 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

### Titulación

---

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Certificado de Profesionalidad TMVI0108 Conducción de Autobuses, regulada en el Real Decreto 1539/2011, de 31 de Octubre, del cual toma como referencia la Cualificación Profesional TMV454\_2 Conducción de Autobuses (RD 1225/2010, de 1 de Octubre). De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION





de transporte por carretera, la conducción racional y operaciones relacionadas con los servicios de transporte, la planificación del transporte y relaciones con clientes y la atención e información a los viajeros del autobús o autocar.

## Para qué te prepara

---

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad TMVI0108 Conducción de Autobuses, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

## Salidas laborales

---

Ejerce su actividad profesional, tanto por cuenta propia como por cuenta ajena, en pequeñas, medianas y grandes empresas, tanto públicas como privadas, de transporte urbano colectivo en autobús e interurbano en autocar, ya sea en el ámbito nacional e internacional. Su actividad profesional está sometida a regulación por la Administración competente. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. MF1461\_2 MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO BÁSICO DE LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL SISTEMA MOTOR.

1. El motor
2. Sistema de Distribución
3. Sistema de Alimentación
4. Circuito de escape
5. Sistema de Lubricación
6. Circuito de Refrigeración

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO BÁSICO DEL SISTEMA MECÁNICO DE TRANSMISIÓN DE MOVIMIENTO.

1. Transmisión del movimiento del motor a las ruedas.
2. El embrague.
3. La caja de cambios.
4. Caja de cambios automática.
5. Transmisión del par motor a las ruedas.
6. Mantenimiento básico del sistema de transmisión.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO BÁSICO DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE RODAJE

1. La suspensión
2. La Dirección
3. Los Frenos.
4. Ruedas y Neumáticos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS ELÉCTRICOS DE AUTOMOCIÓN

1. Nociones básicas de electricidad y su aplicación en la automoción
2. Magnitudes eléctricas: Intensidad de corriente eléctrica, voltaje eléctrica y resistencia
3. Equipos de medición: El polímetro
4. Concepto de corriente continua
5. Generadores de corriente eléctrica: El alternador
6. Acumuladores de corriente
7. La batería, principio de funcionamiento. Características eléctricas de las baterías. Acoplamiento de baterías. Carga de baterías. Métodos de cargas. Cargador de baterías. Normas de seguridad
8. Circuitos de arranque. Motor de arranque
9. Elementos de control y señalización del panel de mandos
10. El sistema de alumbrado:

11. Sistemas eléctricos auxiliares
12. Indicador del nivel de combustible: componentes y funcionamiento.
13. Limpiaparabrisas: componentes y su funcionamiento.
14. Claxon: tipos, componentes y su funcionamiento.
15. Lámparas y fusibles Tipos de lámparas: Convencionales , halógenas, para pilotos y de alumbrado interior
16. Sistema de ventilación y calefacción. Sistema de climatización del vehículo y programación
17. Mantenimiento básico del sistema eléctrico

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. OPERACIONES DE MANTENIMIENTO MECÁNICO BÁSICO

1. Manual técnico del vehículo.
2. Libro de mantenimiento del vehículo: Revisión y controles periódicos.
3. Elementos de anticontaminación. Emisiones producidas y métodos de depuración.
4. Normas generales de seguridad. Normas específicas en los talleres automóbiles.
5. Reglamentación de talleres.
6. Protección medioambiental. Normativa sobre recuperación de gases fluorados de efecto invernadero. Residuos.

## MÓDULO 2. MF1462\_2 CONDUCCIÓN RACIONAL Y OPERACIONES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE

### UNIDAD FORMATIVA 1. UF0471 CONDUCCIÓN Y CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE URBANO E INTERURBANO POR VÍAS PÚBLICAS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA CADENA CINEMÁTICA DEL VEHÍCULO

1. Conocimiento del vehículo
2. Documentación técnica del vehículo
3. Potencia y consumo específico de un motor en relación a la curva de par y las revoluciones
4. Zona de utilización óptima del cuentarrevoluciones
5. Optimización del consumo de carburante

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. DINÁMICA DE MARCHA EN UN VEHÍCULO

1. Dinámica de marcha de los vehículos rígidos, articulados y trenes de carretera
2. Factores de influencia
3. La inercia del vehículo y su importancia en el ahorro de combustible

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. MANEJO DE LOS CAMBIOS DE MARCHA ,FRENOS Y RALENTIZADORES

1. Uso del cambio de marchas y su influencia sobre el consumo
2. Diagramas de cobertura de las relaciones de la caja de cambios de velocidades
3. Selección de la mejor combinación de marcha entre la velocidad y la relación de transmisión
4. Uso de las relaciones de la caja de velocidades en función de la carga del vehículo y del perfil de la carretera
5. Utilización combinada de frenos y ralentizadores
6. Características técnicas de los sistemas de frenado
7. Límites de utilización de los frenos y ralentizadores

8. Uso de los medios de ralentización y frenado en las bajadas
9. Acciones que deben adoptarse en caso de fallo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN DE NORMAS Y SEÑALES DE CIRCULACIÓN

1. Vías públicas. Definición y clasificación
2. Uso de las vías públicas.
3. Señales de circulación. Concepto. Fundamentos y finalidad
4. Clasificación de las señales
5. Prioridad entre señales
6. Señales en los vehículos. Objeto, significado y clases
7. Legislación y normativa de aplicación con relación a su señalización
8. Alumbrado y señalización óptica. Objeto, significado y clases
9. Disposición y utilización del alumbrado y de la señalización óptica
10. Documentación del conductor
11. Documentos para la circulación de vehículos `por las vías públicas
12. Documentos relativos a la carga o pasaje

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. DESCRIPCIÓN E INFLUENCIA DE LAS FUERZAS QUE SE APLICAN EN EL MOVIMIENTO DE UN VEHÍCULO.

1. Fuerzas que se aplican a los vehículos en movimiento y su influencia en los viajeros y en la carga
2. Seguridad y comodidad del pasaje
3. Calibración de movimientos longitudinales y laterales
4. Suavidad de frenada
5. Estabilidad del vehículo
6. Comportamiento en marcha de los vehículos cisterna y contenedores cisterna

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONDUCCIÓN Y LA CIRCULACIÓN POR LAS VÍAS PÚBLICAS URBANAS E INTERURBANAS

1. Puesta en marcha del motor y equipos accesorios
2. Tablero de instrumentos. Descripción
3. Mandos, mecanismos y dispositivos del vehículo
4. Observación: Posición, velocidad y distancia
5. Maniobras
6. Trabajo de voladizo
7. Uso compartido de la carretera
8. Colocación en la calzada
9. Utilización de infraestructuras específicas (espacios públicos, vías reservadas).
10. Sistemas de seguridad preventiva

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. PREPARACIÓN DEL PLAN DE TRANSPORTE

1. La planificación de la ruta y de la actividad
2. Restricciones a la circulación

#### UNIDAD FORMATIVA 2. UF0472 OPERATIVA Y SEGURIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMATIVA SOBRE TRANSPORTE POR CARRETERA

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

1. Ley y reglamento del transporte terrestre.
2. El transporte por carretera y las actividades auxiliares y complementarias.
3. El transporte regular de viajeros.
4. El transporte discrecional y distintos tipos específicos de transporte de mercancías y viajeros.
5. Disposiciones generales aplicables al transporte de mercancías peligrosas.
6. Control e inspección del transporte.
7. Régimen sancionador.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPERATIVA DEL TRANSPORTE INTERNACIONAL

1. Marco regulador del transporte internacional.
2. El transporte comunitario y terceros países.
3. Servicios de transporte internacional.
4. Convenios y acuerdos bilaterales y multilaterales.
5. Operador de transporte: Transitarios.
6. Agencias de Viaje: Transportes turísticos y discrecional.
7. Autorizaciones de transporte Internacional.
8. El contrato de transporte. Responsabilidades y derechos de las partes.
9. El tránsito aduanero
10. Documentos del Transporte Internacional

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. MÉTODOS DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA

1. Comportamiento en situaciones de emergencia
2. Actuación en caso de accidente de tráfico
3. Intervención, sensibilización y educación vial
4. Las normas de tráfico y la seguridad vial
5. Evaluación de situaciones de emergencia
6. Prevención del agravamiento de accidentes
7. Aviso a los servicios de socorro, agentes y atestados
8. Auxilio a los heridos y aplicación de los primeros socorros
9. Reacción en caso de incendio. Medidas adoptar
10. Extinción de incendios
11. Evacuación de los pasajeros/ocupantes del vehículo
12. Garantizar la seguridad de los pasajeros/ocupantes
13. Reacciones en caso de agresión
14. Principios básicos de la declaración amistosa de accidente
15. El parte amistoso de accidentes

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. RIESGOS DE LA CARRETERA Y ACCIDENTES DE TRABAJO

1. Tipología de los accidentes de trabajo en el sector del transporte
2. La importancia del cumplimiento de las normas de Tráfico y Seguridad Vial
3. Los accidentes de tráfico, la magnitud del problema
4. Estadísticas de los accidentes de circulación
5. Implicación de los vehículos pesados
6. Dinámica de un impacto y consecuencias humanas, materiales y económicas del accidente
7. Los grupos de riesgo
8. Los factores de riesgo

9. Principales tipos de riesgos
10. La conducción preventiva
11. La conducción en condiciones adversas
12. Contaminación y accidentes:

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. RIESGOS FÍSICOS Y APTITUD FÍSICA Y MENTAL

1. Principios ergonómicos
2. La conducción, una tarea de toma de decisiones
3. Actitudes y capacidades básicas para una conducción segura
4. Estado físico de conductor
5. Principios de una alimentación sana y equilibrada
6. Efectos del alcohol, los medicamentos o cualquier otra sustancia que pueda modificar el comportamiento
7. Los medicamentos o cualquier sustancia que pueda modificar el comportamiento
8. Síntomas, causas y efectos de la fatiga y el estrés
9. Papel fundamental del ciclo básico actividad/reposo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. DELINCUENCIA Y TRÁFICO DE INMIGRANTES CLANDESTINOS

1. Información general
2. Implicación para los conductores
3. Medidas de prevención
4. Lista de comprobaciones
5. Legislación sobre la responsabilidad de los transportistas

#### MÓDULO 3. MF1463\_2 PLANIFICACIÓN DEL TRANSPORTE Y RELACIONES CON CLIENTES

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ENTORNO ECONÓMICO DEL TRANSPORTE POR CARRETERA Y LA ORGANIZACIÓN DEL MERCADO.

1. El sector de transporte en relación con los otros sectores económicos. Característica generales: El entorno y el mercado.
2. Importancia del transporte.
3. Los modos de transporte: Transporte multimodal, operaciones de modos múltiples de transporte.
4. El transporte de carretera frente a los demás modos de transporte. Ventajas e inconvenientes.
5. Productos y servicios principales.
6. Distintas actividades del transporte por carretera (transporte por cuenta ajena, por cuenta propia y actividades auxiliares del transporte).
7. Formas de explotación:
8. Organización de los principales tipos de empresas de transporte y actividades auxiliares del transporte. Funciones departamentales y relaciones interdepartamentales.
9. Especializaciones del transporte de mercancías y viajeros según: Servicio; naturaleza de la carga.
10. Evolución del sector: Diversificación de prestaciones, la subcontratación, la multimodalidad.

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ENTORNO SOCIAL Y JURÍDICO DEL TRANSPORTE POR CARRETERA Y SU REGLAMENTACIÓN.

1. El tacógrafo: Tiempos de conducción y descanso.
2. La jornada laboral: Convenios colectivos, estatuto de los trabajadores, tiempos de trabajo de trabajadores que realizan actividades móviles de transporte por carretera.
3. La cualificación profesional del conductor: Formación inicial y continua. Normativa reguladora.
4. Autorizaciones de transporte.
5. El contrato de transporte.
6. Seguros de transporte: Clasificación; obligaciones y deberes de las partes. Responsabilidad civil.
7. Procesos documentales y administrativos en accidentes o siniestros.
8. Documentos de acompañamiento al servicio de transporte.
9. Gastos de estancia y viajes. Sistemas de pago.
10. Procedimiento sancionador: Infracciones y sanciones.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. IMAGEN DE MARCA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE.

1. Actitudes del conductor e imagen de marca.
2. Importancia para la empresa de la calidad de la prestación del conductor.
3. Litigios por incumplimiento del servicio y repercusiones financieras y comerciales.
4. Las funciones del conductor en su actividad.
5. Diferentes interlocutores del conductor dentro de la empresa.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE POR CARRETERA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. Tarifación del transporte. Clases.
2. Funciones de los operadores del transporte y agencias de viajes.
3. Quejas o Reclamaciones:
4. Satisfacción del cliente.

#### MÓDULO 4. MF1464\_2 ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS OPERATIVOS DE LA ACTIVIDAD DE L TRANSPORTE DE VIAJEROS

1. Organización del trabajo.
2. Los elementos de seguridad para los viajeros.
3. Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas.
4. Accesibilidad en los autobuses.
5. Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos.
6. El transporte de grupos específicos
7. Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA CARGA/DESCARGA EN EL VEHÍCULO

1. Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga.
2. Masas y dimensiones máximas de vehículos.
3. Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas.
4. Centro de gravedad. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad.
5. Reparto de cargas.
6. Embalajes y amarre de cargas.
7. Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga.



8. Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.
9. Orden de carga/descarga.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. MECANISMOS Y FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS.

1. Elementos de la comunicación.
2. Procesos de la comunicación.
3. La comunicación interpersonal y el contacto directo.
4. Obstáculos en la comunicación.
5. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.
6. La escucha activa.
7. Los servicios de información y comunicación.
8. Sistemas telemáticos de información y comunicación.
9. Sistemas de búsqueda y localización.
10. Navegadores. Asistentes a la circulación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS

1. Tipos de clientes
2. Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes
3. Servicio al cliente
4. Fases de un correcto servicio al cliente
5. El conductor en el marco del servicio
6. El conflicto y su resolución
7. Recogida de reclamaciones
8. La hoja de reclamaciones. Complimentación de reclamaciones
9. Cursar reclamaciones

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group