

ATENCIÓN AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD EN TRANSPORTE DE VIAJEROS

Modalidad: curso e-Learning Duración: 15 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Conocer y mejorar de la accesibilidad en el servicio de transporte de viajeros, incorporando medidas y actuaciones específicas en atención a la diversidad derivada de cualquier tipo de discapacidad.

CONTENIDOS

1. Introducción a la atención al cliente con discapacidad 1.1 ¿Qué es una discapacidad? Tipos de discapacidades 1.2. ¿Cuáles son los problemas a los que se enfrenta un discapacitado? 1.3. Normativa 1.4. Tipos de barreras arquitectónicas: arquitectónicas y sociales 1.5. Asertividad y Empatía ¿Qué son y cómo utilizarlas? 2. Equipos y técnicas para una atención adecuada al discapacitado 2.1. Cómo ayudar a un discapacitado: usuarios de sillas de ruedas, personas con movilidad reducida, acompañamiento a invidentes, animales guía, etc. 2.2. Equipos de asistencia y formas de utilización 2.3. Cómo solucionar conflictos o situaciones complicadas cuando está implicada una persona con discapacidad 2.4. El discapacitado en el autocar

