

Estándar de competencias profesionales

Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte

Familia Profesional	Transporte y Mantenimiento de Vehículos
Nivel	2
Código	ECP2005_2
Estado	BOE
Publicación	RD 919/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Proyectar la imagen de la compañía en la atención y trato a pasajeros en medios de transporte, siguiendo los protocolos internos de la misma, para garantizar los estándares de calidad del servicio.

IC1.1 La imagen personal, relacionada con maquillaje, afeitado, peinado, complementos, entre otros, se ajusta a la establecida por las normas internas de cada compañía, aplicándolas para proyectar la imagen de las mismas.

IC1.2 Los protocolos de trato al pasajero como fórmulas de cortesía, y amabilidad se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la compañía, aplicándolos para proyectar la imagen de la misma.

IC1.3 La información sobre la compañía de transporte y sus planes de fidelización de pasajeros se transmite, colaborando en el cumplimiento de los objetivos de la misma.

EC2 Atender a los pasajeros en medios de transporte, prestándoles información del servicio para conseguir su satisfacción, según los estándares de calidad establecidos por la compañía de transporte.

IC2.1 Las normas de protocolo se aplican a aquellos pasajeros que por su cargo, rango y características lleven implícito un tratamiento protocolario.

- IC2.2** La atención a los pasajeros se dispensa, manejando habilidades en comunicación, como escucha activa, empatía, retroalimentación, asertividad, claridad, entonación y concreción, entre otros.
- IC2.3** Las llamadas de asistencia de los pasajeros se atienden con prontitud, procurando satisfacer las peticiones en su ámbito de responsabilidad, con el fin de cumplir las expectativas de la clientela.
- IC2.4** Los comportamientos y actitudes de los pasajeros se analizan con el fin de detectar necesidades que se ajusten al servicio.
- IC2.5** Las reclamaciones, quejas y sugerencias de los viajeros se tramitan, gestionando soluciones y acciones de mejora para facilitar la fidelización de los viajeros.
- IC2.6** La información y las explicaciones precisas se proporcionan al pasajero con nitidez, asegurándose de la comprensión del mensaje.
- IC2.7** Las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados a la clientela se comunican, en forma y tiempo establecidos, para adecuar administrativamente la nueva situación.
- IC2.8** La atención a autoridades competentes, en su caso, se efectúa, según el protocolo oficial específico, para que la comunicación y calidad en su ejecución queden garantizadas.
- EC3** Ofertar y vender artículos de venta a bordo, atención y confort estipulados, consiguiendo el bienestar del pasajero, de manera que los objetivos comerciales de la compañía de transporte, queden cumplidos.
- IC3.1** Los artículos de atención y confort al pasajero se verifican antes del trayecto en cuanto a su ubicación, cantidades y condiciones.
- IC3.2** Los equipos contenedores de artículos de venta a bordo que requieran precinto de seguridad o candado se comprueban, teniendo en cuenta:
- La ubicación en el lugar indicado según diagrama de carga.
 - La colocación del precinto y/o candado en el equipo y correspondencia de numeración con la indicada en la hoja de embarque.
 - La comprobación de que los equipos contenedores, el precinto y/o candado no hayan sido manipulados.
 - La colocación del precinto y/o candado en el equipo en el regreso y correspondencia de numeración con la indicada en la hoja de embarque.
- IC3.3** Los artículos de venta a bordo se comprueban, utilizando la hoja de embarque y en su caso, el soporte informático con la información de carga.

IC3.4 El embarque de los artículos de venta a bordo reservados vía pre-pack se comprueba, mediante la orden de la misma, facilitada por la compañía de transporte.

IC3.5 Los artículos de venta a bordo, atención y confort al pasajero, en su caso, se ofrecen teniendo en cuenta:

- La venta de los artículos reservados por el pasajero solicitante vía pre-pack, previa comprobación de su solicitud, utilizando los medios de cobro disponibles.
- La venta a bordo de los artículos no reservados y solicitados durante el trayecto, utilizando los medios de cobro disponibles.
- La información a los pasajeros sobre las posibles restricciones existentes relativas a la apertura y limitaciones del artículo comprado en el país de destino.

IC3.6 La gestión de los artículos vendidos a bordo se desarrolla teniendo en cuenta:

- La anotación pormenorizada en la documentación correspondiente para cotejar las ventas con la recaudación.
- La entrega al finalizar el trayecto de la documentación acreditativa de pago con tarjetas y el dinero en metálico cobrado por la venta de artículos de venta a bordo.
- La identificación de incidencias observadas en los artículos de venta a bordo, no detectadas durante el embarque, comunicándolas y resolviéndolas, cumpliendo los procedimientos y estándares de la compañía de transporte.

IC3.7 Los equipos contenedores de artículos de venta a bordo se cierran, precintándolos una vez finalizada su venta, indicando su numeración en la documentación.

EC4 Ofertar y vender los alimentos y bebidas estipulados por la compañía, consiguiendo el bienestar del pasajero, de manera que los objetivos comerciales de la compañía de transporte, queden cumplidos.

IC4.1 La comprobación en el momento del embarque de los alimentos y bebidas destinadas al pasaje se efectúa, teniendo en cuenta:

- La ubicación según diagrama de carga.
- Las condiciones según las especificaciones de la compañía.
- Las cantidades, según la hoja de carga y en su caso, el soporte informático.

IC4.2 Las posibles deficiencias detectadas durante el embarque de alimentos y bebidas se comunican al responsable de la empresa suministradora y/o de la compañía de transporte para procurar su solución.

IC4.3 Los aumentos sobre la carga inicial de alimentos y bebidas se comprueban, en función a los solicitados por la compañía a la suministradora.

IC4.4 Los alimentos y bebidas se ofrecen y venden, utilizando en su caso, los medios de cobro disponibles y entregando, a la clientela que lo solicite, el ticket de venta correspondiente.

IC4.5 Los alimentos y bebidas que requieran una temperatura determinada de servicio se calientan o enfrían, según el procedimiento y los tiempos establecidos por la compañía, de modo que las elaboraciones alcancen el punto óptimo de consumo.

IC4.6 La gestión del servicio de restauración a bordo se desarrolla, teniendo en cuenta:

- La coordinación con el resto de la tripulación, cumpliendo con las normas de seguridad e higiene establecidas y los estándares de calidad de la compañía.
- La recogida de residuos por parte de la tripulación de cabina, facilitando el movimiento y confort de los pasajeros dentro de la cabina y de su propio espacio.
- La anotación pormenorizada de las ventas en la documentación correspondiente para cotejar las ventas con la recaudación.
- La identificación de incidencias y/o deficiencias observadas en los alimentos y bebidas ofertados a bordo, no detectadas durante el embarque, comunicándolas y resolviéndolas, cumpliendo los procedimientos y estándares de la compañía de transporte.
- El precinto de contenedores de alimentos y bebidas requeridos por la compañía, indicando, en su caso, numeración en la documentación establecida.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Medio de transporte de pasajeros. Uniformes. Trolleys, cabinas, cestas y demás equipos contenedores de artículos y productos. Catálogos de venta a bordo. Artículos de venta a bordo. Carta de alimentos y bebidas. Auriculares, mantas, patucos, antifaces, reposacabezas, prensa artículos para higiene personal, para distracción del pasajero, artículos para niños y otros para la atención y confort del pasajero. Precintos de seguridad y candados. Material de oficina. Hojas de reclamaciones. Hoja de embarque. Diagrama de carga. Orden pre-pack. Aplicaciones informáticas de venta a bordo. Soporte informático para la venta. Rollos de impresión. Tarjetas de memoria. Baterías para el soporte informático. Lápiz óptico.

Información utilizada o generada

Estándares de calidad de la compañía de transporte. Normas internas de la compañía de transporte sobre maquillaje, afeitado, peinado y complementos. Normas de protocolo aplicables a medios de transporte. Información general sobre destino, precios y servicios. Técnicas de comunicación. Diagrama de carga. Documentación de relación de bienes consumidos y vendidos. Documentación de incidencias. Información acerca de la clientela y sus expectativas. Información sobre modificaciones en los servicios ofertados. Numeración de precintos. Reservas de artículos vía pre-pack. Documentación acreditativa de pago con tarjetas. Normativa aplicable nacional e internacional de seguridad en transporte de pasajeros. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.