

Estándar de competencias profesionales

Comercializar servicios de transporte por carretera

Familia Profesional	Comercio y Marketing
Nivel	3
Código	ECP2182_3
Estado	BOE
Publicación	RD 915/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Publicitar servicios de transporte por carretera, aplicando técnicas de marketing, gestionando relaciones con la clientela para garantizar su difusión, ampliando la cartera de clientela.

IC1.1 La información sobre precios, rutas, horarios, destinos, entre otros, se facilita, atendiendo a criterios de demanda de los usuarios de servicios de transporte por carretera, segmentando el mercado en función de la tipología de clientela potencial.

IC1.2 La oferta y demanda de los servicios de transporte por carretera, se actualiza, consultando informes de centros de referencia, observatorios profesionales, estadísticas del sector, entre otros, utilizando sistemas EDI (Electronic Data Exchange).

IC1.3 El análisis de la demanda en servicios de transporte por carretera, se efectúa, segmentando el mercado, identificando nichos de clientela potencial y oportunidades de negocio.

IC1.4 El estudio de la competencia, se realiza, comparando servicios prestados, volumen de negocio, cuota de mercado, datos comerciales, entre otros, atendiendo a criterios comerciales: tipo de vehículo, tiempos mínimos, regularidad, línea y temporada, entre otros.

IC1.5 La información sobre tipos de servicios de transporte por carretera ofertados se recoge, identificando en un informe de gestión, las variables de oferta y demanda, e interpretando su evolución y variación, interpretando la información del plan de marketing y planificación comercial de la organización.

IC1.6 Los servicios de transporte por carretera, se promocionan, utilizando estrategias online y offline, captando clientela potencial, aplicando técnicas de marketing directo, viral, relacional, entre otros, gestionando campañas de fidelización.

EC2 Gestionar la demanda de servicios de transporte por carretera, aplicando técnicas de venta, tanto presencial como telemáticas, fidelizando a la clientela a través de redes sociales para alcanzar objetivos de venta.

IC2.1 Las acciones de marketing y promoción del servicio de transporte, se determinan, aplicando las técnicas de promoción y publicidad en función del tipo de servicio y clientela a los que se dirigen.

IC2.2 El servicio de transporte, se difunde, empleando acciones de marketing directo, telemarketing, buzoneo, carteo, listas de distribución electrónica, publicidad en redes sociales, entre otras.

IC2.3 Las comunicaciones comerciales con la clientela del servicio de transporte por carretera, se efectúan, aplicando técnicas de captación, analizando objetivos corporativos, información de servicios regulares, apertura de oficinas, entre otros.

IC2.4 Los datos de contactos comerciales y la clientela se incluyen, registrando la información en ficheros y bases de datos, actualizando los existentes, utilizando aplicaciones de gestión de la clientela CRM (Customer Relationship Management).

IC2.5 La clientela de servicios de transporte por carretera se fidelizan, mejorando la atención directa, ofreciendo servicios personalizados, potenciando la venta cruzada y complementaria.

EC3 Detectar necesidades de la clientela de servicios de transporte por carretera empleando, criterios de clasificación, segmentación, estudios de mercado, entre otros para adoptar decisiones dentro del plan de marketing asociado al servicio de transporte.

IC3.1 Los servicios de transporte por carretera con mayor demanda, se identifican, analizando la información generada en las interacciones presenciales o telefónicas con la clientela, registrando las solicitudes de información y sugerencias realizadas por la clientela.

IC3.2 La información de la clientela se recaba, entrevistando al usuario del servicio o persona de contacto establecida como representante, en un ambiente cordial.

IC3.3 Las condiciones del servicio de transporte por carretera se analizan, deduciendo posibilidades de mejora, reducción de costes, valor añadido a aportar a la clientela, entre otros.

- IC3.4** El nivel de satisfacción de la clientela se mide, empleando encuestas de satisfacción y analizando las respuestas en función de las características de la empresa y los recursos disponibles.
- IC3.5** Los servicios de transporte por carretera de atención personalizada (premium) se planifican, ofreciendo una atención diferenciada a la clientela: catering a bordo, asientos ergonómicos, climatización inteligente, entre otros.
- IC3.6** Los servicios de transporte por carretera adaptados a personas con movilidad reducida (PMR) se planifican, mejorando el acompañamiento desde las salas premium, prestando asistencia en el embarque y desembarque, destinando espacios a viajeros en silla de ruedas, numerando las butacas en Braille, entre otros.
- EC4** Confeccionar presupuestos en función de las necesidades de la clientela, realizando ofertas de servicios de transporte por carretera competitivas para garantizar el margen de beneficio, política de precios, tarifas, entre otros, determinados previamente por la organización.
- IC4.1** La oferta o presupuesto del servicio de transporte por carretera se confecciona, examinando: las peticiones y necesidades de la clientela, las actividades auxiliares necesarias -estiba y desestiba-, almacén, disponibilidad de vehículos, usos y términos comerciales acordados (Incoterms), necesidades de personal y retornos facilitados por el departamento de tráfico, entre otros.
- IC4.2** Los costes fijos y variables, de la operación: paralizaciones, manipulación, estancia en almacén, seguros, gestiones administrativas, entre otras, se calculan, procesando la información suministrada por el departamento financiero o contable de la empresa de transporte por carretera, aplicando las tarifas y márgenes fijados por la organización.
- IC4.3** La oferta vinculante del servicio de transporte por carretera, se determina, procesando las partidas del servicio de transporte, las tarifas de la organización, cargas fiscales de la prestación del servicio, seguros, otros costes o riesgos que pudieran ocurrir según el tipo de operación -viajeros o mercancías, peligrosas o perecederas- periodo de vigencia de la oferta, cláusulas de revisión entre otras.
- IC4.4** El presupuesto del servicio de transporte y actividades auxiliares acordadas se elabora teniendo en cuenta las partidas, costes, fiscalidad, márgenes comerciales, descuentos, especificando las variables de la operación acordadas con la clientela y establecidas por la organización.
- IC4.5** La oferta vinculante del servicio de transporte por carretera, se entrega, informando a la clientela sobre las condiciones del servicio: precio, condiciones de pago, desviaciones, descuentos, medios de pago, penalizaciones, entre otros, explicando alternativas en las condiciones de pago y contratación, atendiendo a criterios financieros y de producción.

EC5 Pactar condiciones de servicios de transporte por carretera, utilizando técnicas y habilidades de negociación para cerrar la operación y el contrato de transporte.

IC5.1 Las cláusulas y precios de la oferta de prestación del servicio de transporte se presentan, detallando a la clientela información sobre: número de vehículos, horarios, líneas y cualquier excepción que suponga alteración en el servicio estándar.

IC5.2 El proceso de negociación de la oferta se gestiona, identificando rangos y márgenes de la propuesta presupuestaria, negociando las objeciones con la clientela, diferenciándose frente a la competencia.

IC5.3 Las actividades auxiliares del servicio de transporte por carretera: agencia de transporte, transitarios, almacenistas-distribuidores, centros de información y distribución de cargas, estaciones de transporte, arrendamiento de vehículos, entre otros, se revisan colaborando con la clientela, adaptando cada servicio a la demanda prevista, aplicando criterios de calidad y eficacia medioambiental.

IC5.4 Los cambios en las condiciones de la oferta -precio de servicios de transporte, coste, servicios añadidos, costes extras, condiciones de pago, penalizaciones, entre otros, se explican, motivando su aplicación, temporalidad, cambio de precios de combustibles y revisiones pactadas, concretando la responsabilidad de las partes.

IC5.5 Las condiciones sobre penalizaciones, resolución de conflictos, arbitraje, volúmenes de movimiento, precios, temporalidad, nivel de servicio, horarios de servicios, tiempo de reacción, entre otros, se gestionan, negociando con proveedores y clientela, mejorando los márgenes de beneficio, adoptando una actitud flexible y asertiva en los acuerdos a alcanzar.

EC6 Preparar la documentación comercial, contrato de transporte, carta de porte, entre otros, garantizando la ejecución de la operación en las condiciones acordadas en el servicio de transporte por carretera.

IC6.1 Los términos acordados durante el proceso de negociación se redactan, siguiendo el modelo de contrato-tipo de transporte por carretera, carta de porte o convenio CMR, respetando las cláusulas pactadas, riesgos y responsabilidades entre las partes.

IC6.2 El modelo de contrato se confecciona, cumplimentando los apartados que lo componen: partes implicadas, objeto del contrato, condiciones de transporte, cláusulas de salvaguardia, entre otros, previniendo conflictos posteriores entre las partes.

IC6.3 Las obligaciones legales derivadas de la firma de un contrato de transporte se determinan, haciendo hincapié en las condiciones de transporte y convenios de transporte internacional de mercancías.

- IC6.4** El plan de prevención sobre riesgos laborales se aplica, abarcando la actividad empresarial de transporte por carretera, reduciendo los riesgos derivados del puesto de trabajo, exposición a vibraciones del vehículo, posturas estáticas, manipulación manual de cargas, exposición al ruido, inhalación de vapores y gases tóxicos (combustibles), fatiga física y mental, entre otros.
- IC6.5** Las responsabilidades entre las partes, se delimitan, atendiendo a lo acordado en el contrato de transporte, dirimiendo cualquier controversia relativa a la interpretación, aplicación o ejecución del contrato ante la Junta Arbitral del Transporte.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas de seguimiento de operaciones GPS (Global Positioning System). Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Teléfono. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos. Aplicaciones de organización del trabajo y gestión de tareas. Aplicaciones de gestión de la clientela (tipo CRM "Customer Relationship Management"). Sistemas de información de mercados. Sistemas EDI ("Electronic Data Interchange"). Navegadores de Internet. Internet. Intranet. Aplicaciones de correo electrónico. Aplicaciones para la elaboración de ofertas, presupuestos y facturación. Aplicaciones de gestión de los indicadores de calidad (KPIs). Aplicaciones de gestión de procesos y de gestión de la calidad, de acuerdo a las certificaciones ISO (International Organization for Standardization). Páginas web. Redes sociales. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales (ERP). Apps móviles. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA).

Información utilizada o generada

Estudios e informes de mercado del transporte por carretera. Informes de Observatorios de transporte interior e internacional. Gestión de bases de datos de la clientela y CRM (Customer Relationship Management). Política y objetivos comerciales de la organización. Información comercial y documentación promocional de la organización. Plan de marketing de servicios de transporte por

carretera. Tarifas y política de precios de la organización. Sistema de Información de Mercados. Argumentario de venta del servicio de transporte por carretera. Información y condiciones de concesiones de servicios de transporte de viajeros por carretera. Contrato-tipo de transporte por carretera con los apartados correspondientes (partes implicadas, objeto del contrato y condiciones, en detalle para evitar conflictos futuros entre las partes y carta de porte. Ofertas de concursos de transporte por carretera. Normativa aplicable en la elaboración de contratos. Convenio relativo al contrato de transporte internacional de mercancías por carretera. Plan sobre prevención sobre riesgos laborales. Seguimiento de acciones publicitarias de los servicios de transporte por carretera. Acciones promocionales de captación de nueva clientela (nuevos nichos de mercado). Sistema de recogida y tratamiento de Reclamaciones, Quejas y Recomendaciones. Sistema de atención rápida de incidencias. Resolución extrajudicial e informe de seguimiento de la gestión de incidencias, reclamaciones y una memoria anual de las mismas. Implementación de procesos de mejora continua en los servicios de transporte por carretera. Diseño de estrategias de diferenciación con la competencia. Normativa medioambiental. Normativa sobre protección de datos. Normativa aduanera. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.