

Estándar de competencias profesionales

Acoger al pasaje durante trayectos marítimos y fluviales

Familia Profesional **Hostelería y Turismo**
Nivel **3**
Código **ECP2478_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 45/2022**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Atender a los pasajeros de transporte marítimo y fluvial, según los estándares de calidad y utilizando los protocolos de actuación establecidos por la compañía marítima o fluvial, para conseguir su satisfacción.

IC1.1 La atención al pasaje se dispensa manejando habilidades en comunicación, tales como escucha activa, empatía, feedback, asertividad, claridad, entonación y concreción.

IC1.2 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 del cliente.

IC1.3 Los comportamientos y actitudes de los pasajeros se analizan con el fin de detectar necesidades que se ajusten al servicio.

IC1.4 La información y las explicaciones precisas se proporcionan al pasajero con nitidez, asegurándose de comprensión del mensaje.

IC1.5 Las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo establecidos, para adecuar administrativamente la nueva situación.

IC1.6 Con el personal de animación del buque, en caso de que lo hubiera, se colabora, informando al pasaje, promoviendo su participación y ayudando, en caso necesario, en el desarrollo de las actividades con fines de animación que se desarrollan a bordo.

EC2 Acoger al pasaje durante el trayecto siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía marítima o fluvial, para que el proceso sea fluido, ordenado y satisfactorio para los pasajeros.

IC2.1 Las operaciones de recepción del pasaje se realizan en el lugar establecido por la compañía marítima o fluvial y se organizan empleando los medios disponibles, de forma que se consiga fluidez en el proceso.

IC2.2 La recepción se realiza de forma cordial, orientándole y facilitándole la información que precise en cuanto al tipo de acomodación, categoría o ubicación que tenga reservada y aplicando las técnicas de comunicación pertinentes que procuren la satisfacción de los pasajeros.

IC2.3 El título de transporte o la documentación aportada por el pasajero se revisa, verificando que coincide con el itinerario y horario correspondiente, para evitar errores en el embarque.

IC2.4 Los mensajes relativos a la bienvenida, información y seguridad se emiten por megafonía y equipos audiovisuales en el momento previsto en los procedimientos establecidos por la compañía.

IC2.5 La asignación de butacas o camarotes se realiza, en su caso, de acuerdo con la categoría y el tipo de acomodación reservada, procurando la satisfacción de las demandas y la optimización de las reservas de acuerdo con las normas de la compañía marítima y fluvial.

IC2.6 La verificación del estado de reservas de acomodación y su disponibilidad se realiza coordinando e informando a los departamentos implicados, utilizando los medios informáticos específicos.

IC2.7 Los procedimientos de registro y apertura de cuenta se siguen, atendiendo a los protocolos establecidos por la compañía marítima y fluvial.

IC2.8 La información a los clientes sobre los servicios internos, así como la entrega de las correspondientes acreditaciones, llaves o tarjetas magnéticas, se transmite en la forma y tiempo establecido por la compañía marítima y fluvial.

IC2.9 Las peticiones de traslado del equipaje se atienden o transmiten de forma profesional y eficaz, en función del tipo de buque o servicio contratado.

EC3 Desarrollar las actividades propias del mostrador en buques de pasajeros, tramitando y gestionando la documentación, según los estándares de la compañía marítima y fluvial.

IC3.1 Los procedimientos de la compañía en relación al pasaje durante su estancia en el buque se aplican en las tareas propias de recepción-conserjería.

- IC3.2** Los mensajes destinados a los pasajeros se gestionan, informando al pasajero de su existencia con prontitud y discreción.
 - IC3.3** Los avisos a los pasajeros y el servicio de despertador se realizan según el procedimiento establecido por la compañía, utilizando los medios pertinentes que aseguren su escucha.
 - IC3.4** Los cambios de divisa se realizan, en caso necesario, conforme a la tasa de cambio pertinente y según las indicaciones de la compañía marítima y fluvial.
 - IC3.5** Las cajas de seguridad a disposición de los pasajeros, en caso de que existieran, se alquilan según el procedimiento y el precio estipulado por la compañía marítima y fluvial.
 - IC3.6** El material de entretenimiento a disposición del pasaje, como naipes, dados y tableros de juegos varios, se gestiona en cuanto a su ubicación, estado, préstamo y control de entrega, según el procedimiento de la compañía marítima y fluvial.
 - IC3.7** La información y reserva de servicios opcionales en el buque, excursiones y oferta turística en escalas, así como su reserva, se realiza en coordinación con los departamentos implicados y de acuerdo con el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial.
 - IC3.8** Cualquier petición propia del departamento de recepción-conserjería del buque de pasaje se atiende con rapidez y eficacia y, en caso de exceder la responsabilidad propia o del departamento, se traslada a su superior o al departamento implicado.
 - IC3.9** Las actividades propias del mostrador de recepción se realizan utilizando, en caso necesario, las aplicaciones informáticas pertinentes.
 - IC3.10** La confidencialidad se mantiene en todo momento ante cualquier demanda de un pasajero, actuando con absoluta discreción.
- EC4** Actuar en situaciones relacionadas de atención a pasajeros especiales, aplicando los procedimientos establecidos, con el objeto de procurar su seguridad, la del trayecto y la del pasaje y tripulación.
- IC4.1** La información acerca del posible embarque de personas con movilidad reducida, menores de edad sin acompañante, personal ajeno a la tripulación y al pasaje y polizones se recaba del responsable directo y se recibe, en su caso, la documentación requerida.
 - IC4.2** Las normas de protocolo se aplican a aquellos pasajeros que por su cargo, rango y características lleven implícito un tratamiento protocolario.
 - IC4.3** La atención continua durante el trayecto se presta, en caso necesario, a los pasajeros especiales, con el objetivo de procurar su comodidad y seguridad.
 - IC4.4** La comunicación entre tripulación auxiliar y tripulación técnica en situaciones de peligro derivadas de conductas conflictivas de pasajeros se procura, con el fin de coordinar las actuaciones correspondientes.

IC4.5 Los incidentes acaecidos durante el trayecto provocados por pasajeros de comportamiento conflictivo que perturban el orden se documentan, en caso necesario, según el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial.

IC4.6 Las normas de seguridad a bordo se aplican para evitar caídas al mar Haciendo hincapié en la información sobre los peligros de acciones no permitidas en el mar fuera del buque cuando se trate de embarcaciones turísticas.

EC5 Desarrollar actividades promocionales con el pasaje, llevando a cabo las acciones definidas previamente por la compañía, de forma que se consigan los objetivos comerciales y de satisfacción del cliente.

IC5.1 Los materiales y soportes comerciales, como carteles, expositores, información, precios y propaganda, se colocan en el emplazamiento indicado y siguiendo instrucciones orales, por escrito o gráficas, utilizando el equipo necesario y respetando las normas de seguridad y prevención de accidentes.

IC5.2 Los anuncios marcados en el programa de difusión de la acción promocional se emiten, en su caso, por megafonía, de acuerdo con el programa establecido y para asegurar la escucha por todo el pasaje.

IC5.3 El programa de la actividad o promoción se desarrolla según los procedimientos establecidos y en el tiempo indicado para evitar interferencias con otros servicios o actividades posteriores.

IC5.4 Las incidencias o circunstancias especiales que afecten a la actividad promocional con el pasaje se detectan y se ofrecen alternativas que garanticen los objetivos promocionales iniciales.

IC5.5 Los procedimientos e instrumentos de evaluación de resultados se aplican siguiendo las instrucciones establecidas por los responsables y cumplimentando los formularios correspondientes, para que sean eficaces en su propósito.

EC6 Proyectar la imagen de la compañía en las actividades desarrolladas durante el trayecto marítimo y fluvial.

IC6.1 La imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, tal como el maquillaje, afeitado, peinado y complementos, se ajusta a la establecida por las normas internas de la compañía marítima y fluvial.

IC6.2 La educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato al pasajero se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la compañía marítima y fluvial.

IC6.3 La información sobre la compañía marítima y fluvial y sus planes de fidelización de pasajeros se transmite colaborando en el cumplimiento de los objetivos de la misma.

IC6.4 El comportamiento en público, tanto durante el ejercicio de la profesión como durante los descansos a bordo, tendrá en cuenta la representación de la compañía, con el fin de mantener la imagen profesional en todo momento.

EC7 Resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los pasajeros según los criterios y procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial, en relación a la atención de los mismos respetando la normativa vigente de protección al consumidor.

IC7.1 Ante la queja o reclamación presentada por el pasajero, se adopta una actitud positiva utilizando un estilo asertivo.

IC7.2 La naturaleza de la reclamación se identifica, cumplimentando la documentación que se requiera según el procedimiento establecido, e informando al pasajero del proceso que debe seguir.

IC7.3 Frente a quejas o reclamaciones se adopta una postura segura, mostrando interés y presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el pasajero, aplicando los criterios establecidos por la compañía marítima y fluvial y aplicando la normativa aplicable en este ámbito.

IC7.4 Las reclamaciones y quejas se recogen y canalizan como fuente de información para su posterior análisis, empleando en su caso, una herramienta informática de gestión de la relación con el cliente (CRM).

IC7.5 La reclamación o incidencia que sobrepasa la responsabilidad asignada se canaliza al superior jerárquico con prontitud y utilizando el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial.

IC7.6 Las reclamaciones se atienden y resuelven siguiendo criterios de uniformidad y cumpliendo el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial y respetando la normativa aplicable de protección al consumidor.

EC8 Analizar operaciones de gestión de la calidad del servicio prestado por la compañía marítima y fluvial, interpretando necesidades y grado de satisfacción de las mismas.

IC8.1 Los defectos detectados en productos/servicios se transmiten al departamento correspondiente para mejorar su calidad.

IC8.2 La información registrada y archivada, tales como consultas, peticiones, incidencias y reclamaciones, se compara con las necesidades de los pasajeros para detectar posibles modificaciones en el nivel de servicio prestado.

IC8.3 Las propuestas y conclusiones se presentan, en su caso, a través de informes, sobre la satisfacción de los pasajeros y sus necesidades, sugiriendo medidas que puedan optimizar la calidad del servicio prestado utilizando, en su caso, las herramientas informáticas precisas.

IC8.4 Las actuaciones de gestión de la calidad del servicio se definen integrándose y adaptándose a un equipo, y colaborando o cumpliendo las órdenes según los casos.

EC9 Desarrollar las actividades relativas a la gestión medioambiental en relación con el pasaje, evitando la contaminación marina y fluvial.

IC9.1 La información referida a la posible contaminación marina y fluvial producida por las actividades con el pasaje a bordo de los buques se interpreta para su aplicación en la operativa habitual propia del puesto.

IC9.2 Las medidas necesarias para prevenir la contaminación marina y fluvial se aplican a las actividades que así lo requieran, de acuerdo con las normas y reglamentos legales establecidos al respecto.

IC9.3 La información sobre los riesgos de contaminación que sensibilicen al pasaje se transmite, en caso necesario, con el fin de colaborar en la preservación del medio marino y fluvial.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Medio de transporte marítimo o fluvial de pasajeros. Zona de recepción de pasaje en instalaciones portuarias. Uniforme y acreditación personal. Sistemas de comunicación. Equipos y aplicaciones informáticas. Zona de recepción-conserjería del buque. Materiales de oficina. Materiales y soportes comerciales.

Información utilizada o generada

Código Ético Mundial para el Turismo (CMET). Información sobre la compañía y planes de fidelización del pasaje. Protocolos de la compañía en relación a pasajeros. Informes de quejas y reclamaciones. Contratos de embarque del pasaje. Información de itinerarios y horarios. Información de servicios internos del buque. Información de tasas de cambio de divisa. Documentación de reserva de servicios opcionales. Instrucciones de colocación de materiales promocionales. Instrumentos de evaluación de resultados de

acciones promocionales. Sistema de calidad implantado por la compañía. Información sobre riesgos de contaminación marina y fluvial. Normativa de prevención de riesgos laborales.