

“REGLAS DE URBANIDAD Y TRATO AL USUARIO EN EL SERVICIO TERRESTRE”

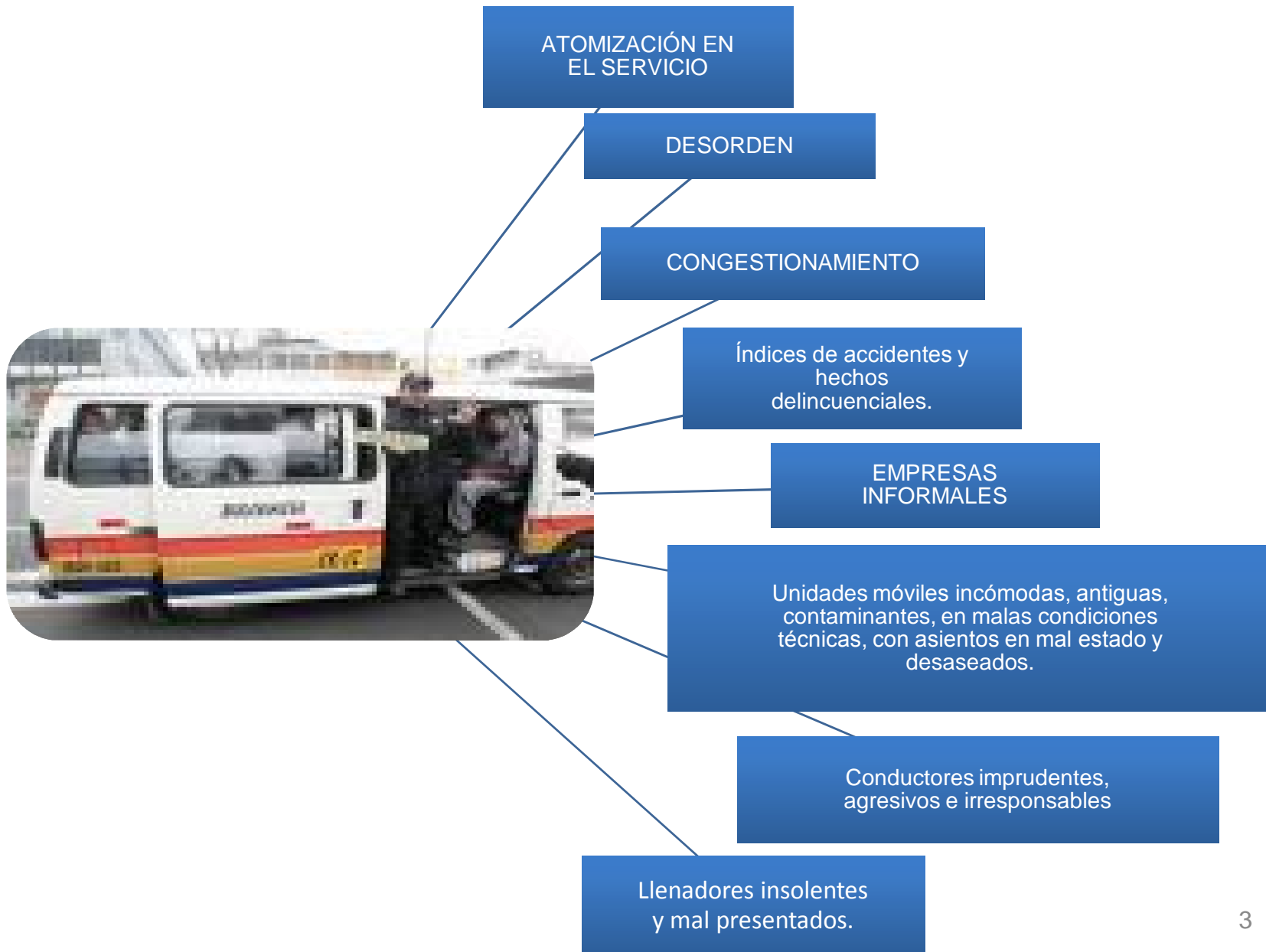
Lic. Eugenio A. Silva Luna.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la imagen, de las empresas que prestan servicios de transporte público de pasajeros por carretera, brindando un claro respeto, dentro la libre y sana competencia.

“Parece ser que en nuestros días cuenta más el dinero y los beneficios económicos que las personas. Es la misma historia de siempre. Definitivamente vivimos en unos tiempos de cambio”.

PANORAMA ACTUAL



TRATO ACTUAL



Pasajero
en el
terminal

- Llega y no le brindan atención.
- Choferes se esconden.

En el
trayecto

- Abastecerse de combustible.
- Volumen alto de la radio.
- Paradas constantes.

Al llegar

- Dejan en cualquier lugar
- Algunos cobran en cualquier descampado.

Urbanidad

Conjunto de reglas que debemos ajustar nuestras acciones para hacer amable nuestro trato en la sociedad.

"¿Qué se dice generalmente de las personas que carecen de Urbanidad? -Que están mal educadas."

Reglas de Urbanidad

- ❖ Brindar a los pasajeros trato amable y cortés ,
- ❖ Brindarle al pasajero las atenciones, apoyo y ayuda,
- ❖ Mantener el respeto a los pasajeros,
- ❖ Desarrollar su trabajo con vestimenta adecuada y limpia,
- ❖ Demostrar aseo personal, de él y el vehículo,
- ❖ Mantener en óptimas condiciones su vehículo,
- ❖ Mantener la cordura y respeto a los compañeros de trabajo,
- ❖ Evitar levantarse la camisa frente a los usuarios,
- ❖ Respetar las normas de tránsito.

Responsabilidad

Todo CONDUCTOR debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo y demostrando con pleno respeto su trabajo.

Cortesía

Es tener una consideración tan auténtica hacia todos que fluya espontáneamente, no importa dónde y con quién estemos.

Reglas de Cortesía

Estas son algunas de las reglas de cortesía, que debemos observar con atención, para convivir en total armonía con nuestros usuarios en cada terminal y/o lugar donde nos desenvolvemos:

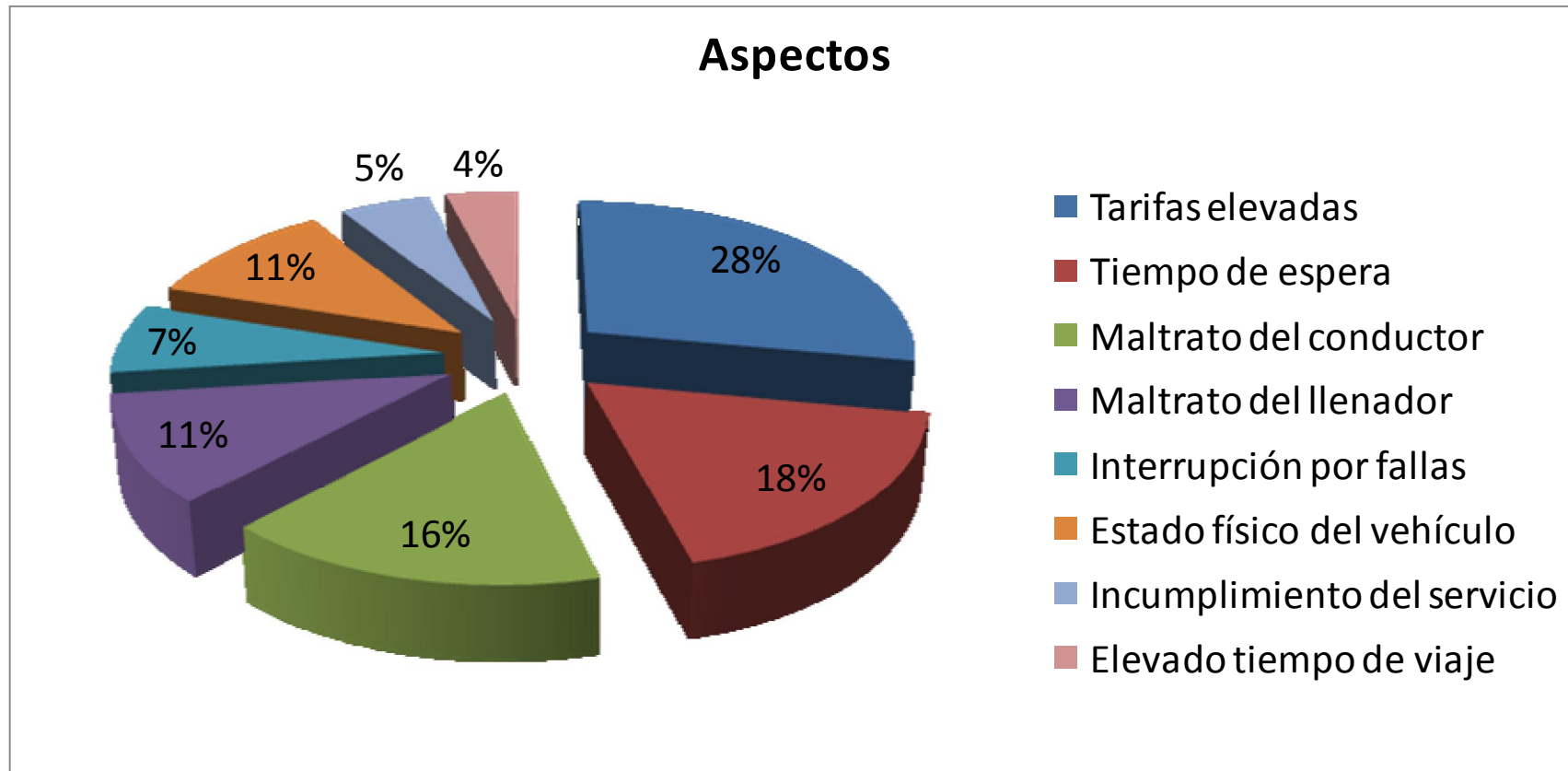
- 1.- Al saludar, debemos mostrar una sonrisa
- 2.- Evite los estados de ánimo que nos hacen rudos ó excesivamente francos.
- 3.- Evite hablar de sí mismo, ante los pasajeros.
- 4.- Siempre recuerde que los pasajeros son los que deben mostrar nuestros méritos.
- 5.- Con los pasajeros se habla temas sencillos y comunes.
- 6.- No repita comentarios sobre situaciones ó personas que parezcan desagradables.
- 7.- Aléjese de las personas que utilizan a menudo un lenguaje de jerga, que sólo ellos entienden.
- 8.- Para finalizar recuerde que debemos manejar con serenidad el buen sentido de la cortesía.

"CONVERSAR ES UN DON, ESCUCHAR ES UNA VIRTUD"

Urbanidad y trato al Público

- Definición y naturaleza de los servicios
- Calidad en el servicio de Transporte Público
- Principios básicos para brindar un servicio de calidad
- Clasificación de los servicios
- Herramientas para atender al usuario
- Condiciones, obligaciones y prohibiciones de los operadores.

Causas de insatisfacción de Los usuarios de transporte



Calidad del Servicio

Conjunto de cualidades en la prestación del servicio de transporte en vehículos menores cuyos conductores y/o propietarios se caracterizan por la seguridad, comodidad, puntualidad, continuidad, higiene, amabilidad y debidamente uniformados.

Ética personal del Conductor

- Principios y deberes Éticos.
- Ética de los conductores, colaboradores de ventas y llenadores.
- Personalidad y ética.
- Perfil de conductores, colaboradores de ventas y llenadores.
- Derechos y deberes de los conductores, colaboradores de ventas y llenadores.

Habilidades Sociales

- **Habilidades Sociales:** Son las relaciones sociales con los demás en forma tal que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas; tanto a corto como a largo plazo.
- **Impedimentos para ser hábil socialmente**
- **Elementos de una conducta socialmente hábil**
- **Asertividad:** afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo, fe gozosa en el triunfo de la justicia y la verdad, vitalidad pujante, comunicación segura y eficiente.
- **Entrenamiento asertivo:** método para tratar la ansiedad y facilitar la expresión de sentimientos.

Normatividad Vial y Ambiental

- Dispositivos de control de tránsito,
- De la conducción,
- El uso de la vía,
- Reglas para adelantar o sobrepasar,
- Derecho de paso,
- Cambios de dirección.
- Condiciones de seguridad,
- Reglamento de licencia de conducir (documentos para conducir en el Perú, requisitos, clases y categorías de licencia de conducir, autorizaciones, infracciones)
- Ley General del Ambiente N° 28611-2005
- Límites Máximos Permisibles de Emisiones Contaminantes
- Estándares Nacional de la Calidad del Aire
- Estándares Nacionales de Calidad Ambiental para Ruido
- Ordenanzas Municipales (Niveles de Ruido, Fiscalización de Emisiones, Gestión Ambiental)
- Residuos Sólidos
- Evaluación de Impactos Ambientales.

Infracciones y Ordenanzas En el Transporte

- Leyes y Reglamentos de Tránsito.
- Ordenanzas y otros Dispositivos Legales.
- Clases y Tabla de infracciones y Sanciones
- Alcances de la Normatividad.

Manejo a la Defensiva

- Seguridad,
- Accidente imprevisto,
- Principios básicos de circulación,
- Medidas de seguridad activas y pasivas,
- Empleo de las luces como medidas de seguridad,
- Clases de choques entre dos o más vehículos (choque de frente, vehículo de adelante, vehículo de atrás, adelantamiento),
- Choque en una intersección según la dirección y orientación de los vehículos (prioridad de paso, derecho de paso),
- Medidas defensivas ante la pérdida de control,
- Frenado y su relación con la velocidad.

Clases de accidentes de tránsito

- ✓ Atropello
- ✓ Choque
- ✓ Caída de pasajeros
- ✓ Volcadura

Causas de los Accidentes de Tránsito

- ❖ Fases de la alcoholemia.

 - I. Etapa Pre-alcohólica: Cada día está aprendiendo mas a beber bien.*

 - II. Etapa Agravante. Lagunas mentales.*

 - III .Etapa Crítica : Pérdida de control.*

 - IV. Etapa Crónica : Periodo de embriaguez prolongada*

- ❖ Alcohol y conducción

- ❖ Efectos que produce el alcohol

- ❖ Tasa de alcohol en sangre y aire espirado:

 - Para los conductores en general: 0,5 grs/l. en sangre y 0,25 en aire.*

 - Para principiantes: 0,3 grs/l. en sangre y 0,15 en aire.*

 - Para profesionales: 0,3 grs/l. en sangre y 0,15 en aire.*

- ❖ Aspectos legales relacionados con el alcohol y conducción

- ❖ Normatividad sobre la alcoholemia

Cultura de Buen Servicio Tránsito

- Más clientes.
- Clientes leales.
- Evitar que sus clientes se vayan con la competencia.
- Elevar la productividad de los conductores, al enfocar su atención en la calidad de su trabajo.
- Lograr que los conductores den lo mejor de sí de manera consistente.
- Ganar más clientes a través de excelentes referencias de clientes satisfechos.
- Reducir la rotación de conductores.
- Reducir el número de quejas de los clientes eliminando las razones para quejarse.
- Trabajar en un clima de equipo y colaboración .
- Generar actitudes positivas y crear entusiasmo en todos los trabajadores.
- Elevar la moral, hacer fluir la comunicación y mejorar el servicio interno.
- Mejorar la satisfacción del cliente y su imagen en el mercado del transporte.
- Reforzar una filosofía de servicio
- Garantizar una experiencia uniforme de magnífico servicio cualquier día del año, a cualquier hora, en cualquier terminal de la empresa.
- Dotar a cada miembro de una visión compartida sobre el futuro de la empresa como organización enfocada en el cliente .
- Hacer que cada conductor entregue un servicio superior a cada cliente, cada vez, y todas las veces.

***“Por la ignorancia nos equivocamos, y
por las equivocaciones aprendemos”***

Proverbio Romano