



Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

Excelencia en la atención al cliente en tiempos de covid y post covid. Sector aviación

Enero 2021

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN TIEMPOS DE COVID Y POST COVID. SECTOR AVIACIÓN
Familia Profesional:	TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
Área Profesional:	AERONÁUTICA
Código:	TMVO05
Nivel de cualificación profesional:	2

Objetivo general

Realizar una adecuada atención al cliente en compañías aéreas, teniendo en cuenta la actual situación sanitaria provocada por la COVID-19, manteniendo la empatía necesaria y siempre siguiendo las pautas establecidas por la organización.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Excelencia en la atención al cliente en tiempos de Covid y post Covid en el sector aviación	6 horas
-----------------	---	---------

Modalidades de impartición

Mixta

Duración de la formación

Duración total	6 horas
Mixta	Duración total de la formación presencial: 3 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones/ titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">• Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio• Certificado de profesionalidad de nivel 1• Título Profesional Básico (FP Básica)• Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente• Título de Técnico (FP Grado Medio) o equivalente• Certificado de profesionalidad de nivel 2• Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio• Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad
Experiencia profesional	Si no se dispone de alguna de las acreditaciones anteriores, podrán participar profesionales que en su desempeño laboral mantengan algún tipo de relación con los clientes en el sector aviación.
Modalidad mixta	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	<p>Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de las familias profesionales COMERCIO Y MARKETING, TRANSPORTE, SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD, HOSTELERÍA Y TURISMO, con conocimientos de atención a clientes. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales COMERCIO Y MARKETING, TRANSPORTE, SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD, HOSTELERÍA Y TURISMO, con conocimientos de atención a clientes.
Experiencia profesional mínima requerida	Deberá acreditar al menos un año de experiencia profesional en el sector aviación.
Competencia docente	<p>Se requiere 6 meses de experiencia docente o en su defecto, aportar una de las siguientes titulaciones:</p> <p>Máster del profesorado. CAP CP de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo SSCE0110</p>
Modalidad mixta	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula polivalente	30 m ²	2 m ² / participante

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Para realizar la parte presencial de la formación, se utilizarán los espacios formativos y equipamientos necesarios indicados anteriormente.

Además, en el caso de modalidad mixta, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

Plataforma de teleformación:

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

• **Infraestructura**

- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
 - a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
 - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

• **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

• **Servicios y soporte**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las

consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.

- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interactuar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.

- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Aula virtual	
Tecnología y equipos	<p>Se considera aula virtual al entorno de aprendizaje, donde el tutor-formador y el alumno, interactúan a través de un sistema de comunicación telemático de carácter síncrono. Una clase presencial convencional retransmitida vía telemática, en la que tutores-formadores y alumnos pueden preguntarse en tiempo real, es considerada aula virtual.</p> <p>El aula virtual tendrá el desarrollo tecnológico necesario para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la interacción entre participantes y tutor/es a través del propio flujo de funcionamiento de la plataforma de teleformación que facilita información sobre el aprendizaje. Se debe garantizar asimismo la interactividad entre los participantes. • Poseer las licencias adecuadas para el uso de la plataforma. • Tener disponibilidad 24 x 7. • Permitir un acceso simultáneo a todos los posibles usuarios, garantizando un ancho de banda de la plataforma que se mantenga uniforme durante el curso. • Ser accesible para las personas con discapacidad (Ley 30/2015, Artículo 14.1). • Realizar un backup (copia de seguridad) con periodicidad suficiente para garantizar la recuperación de la totalidad de los datos en caso de fallo del sistema. • Realizar el tratamiento de los datos de carácter personal de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y demás normativa de desarrollo que resulte de aplicación. • Soportar contenidos en formato multimedia: vídeo, audio e imagen. • Facilitar para el seguimiento, todas las actividades realizadas: tiempos de conexión, trazabilidad, controles de aprendizaje.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

1120	Directores generales y presidentes ejecutivos
1211	Directores financieros
1212	Directores de recursos humanos
1219	Directores de políticas y planificación y de otros departamentos administrativos no clasificados bajo otros epígrafes
1223	Directores de investigación y desarrollo
1315	Directores de empresas de abastecimiento, transporte, distribución y afines
3153	Pilotos de aviación y profesionales afines
3510	Agentes y representantes comerciales
3613	Asistentes de dirección y administrativos
3812	Técnicos en asistencia al usuario de tecnologías de la información
4123	Empleados de logística y transporte de pasajeros y mercancías
4411	Empleados de información al usuario
4412	Recepcionistas (excepto de hoteles)
5821	Auxiliares de vuelo y camareros de avión, barco y tren
9432	Mozos de equipaje y afines

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

Centro móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil.

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN TIEMPOS DE COVID Y POST COVID EN EL SECTOR AVIACIÓN

OBJETIVO

Realizar una adecuada atención al cliente en compañías aéreas, teniendo en cuenta la actual situación sanitaria provocada por la COVID-19, manteniendo la empatía necesaria y siempre siguiendo las pautas establecidas por la organización.

DURACIÓN: 6 horas

Mixta: Duración de la formación presencial: 3 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento del impacto de la Covid-19 en el cliente/ usuario de compañías aéreas e identificación de sus principales necesidades
 - Tipologías de clientes
 - El impacto del COVID en la experiencia del cliente:
 - Inseguridad y miedo.
 - Necesidad de más y mayor información sobre productos y/o servicios.
 - Necesidad de información sobre normas y procedimientos de seguridad higiénico-sanitaria.
- Identificación de las áreas de la atención al cliente afectadas en situación de emergencia sanitaria en el sector aviación
 - La importancia de hacer cumplir las normas de seguridad higiénico-sanitaria
 - Personal de tierra (servicios, áreas de información, handling, etc.)
 - Personal de aire (tripulaciones)
- Conocimiento y aplicación de herramientas de comunicación eficaces en la gestión de emergencias el sector aviación.
 - La comunicación y la importancia del lenguaje
 - Necesidad de adaptación comunicativa.
 - Importancia de las técnicas de sondeo y escucha.
 - Comunicación persuasiva
 - El control de las emociones primarias. Claves para gestionar las emociones que nos inhabilitan en situaciones difíciles
 - Resolución efectiva de objeciones. Pautas de actuación para gestionar objeciones.
 - Asertividad
 - Comunicación no verbal. Dificultades en situaciones de emergencia.
 - Atención a personas con discapacidad
 - La importancia de generar confianza
 - La importancia de la comunicación telefónica en situaciones de emergencia.
- Gestión de reclamaciones
 - Los derechos de los pasajeros
 - Problemas derivados de la situación de emergencia sanitaria
 - Retrasos, cancelaciones
 - Pérdida de equipaje
 - Otros
 - Resolución de reclamaciones y conflictos.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Trabajo bajo el principio de orientación al cliente.
- Atención en todo momento a las normas higiénico-sanitarias establecidas por la compañía.
- Colaboración y participación en el equipo de trabajo.
- Comunicación eficaz con los superiores y compañeros respetando los canales establecidos en la organización
- Incremento de la flexibilidad en los procesos de trabajo.
- Potenciación de la empatía.
- Focalización del trabajo en soluciones.
- Asunción de toma de decisiones apropiadas bajo presión
- Mejora de la capacidad de prever posibles conflictos y evitarlos.

Resultados que obligatoriamente tienen que adquirirse en presencial

Deberán realizarse de forma presencial todas aquellas acciones correspondientes a los siguientes casos prácticos:

- Realización de prácticas sobre atención eficaz al cliente, en supuestos descritos convenientemente para el sector aviación en situación de COVID-19
 - o Gestión de reclamaciones
 - o Identificación de tipología de clientes y acercamiento eficaz
 - o Ejercicios de comunicación empática y asertiva
 - o Lenguaje positivo y motivador

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

Dadas las características de la especialidad, se aconseja que el diseño de la actividad en el aula sea muy participativo, alternando sesiones teóricas de planteamiento y desarrollo de los conceptos básicos con las actividades de ejemplificación práctica.

Se considera igualmente, incluir actividades de simulación y modelaje en situaciones concretas del entorno de trabajo en atención a clientes.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.