



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Maestría Experto Azafato/a de Tren



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



# Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Maestría Experto Azafato/a de Tren

**DURACIÓN:**

600 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

1.495 \$

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Titulación de Maestría Experto Azafato/a de Tren con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



**Educa Business School**como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre de la Acción Formativa**de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXXCon una calificación de **NOTABLE**Y para que consiste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO**RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA**

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

La presente titulación es propia de Educa Business School de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla y se expide en virtud de las competencias de la Dirección General de la Universidad de Sevilla y de la Universidad de Sevilla. La presente titulación es propia de Educa Business School de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla y se expide en virtud de las competencias de la Dirección General de la Universidad de Sevilla y de la Universidad de Sevilla.

## Descripción

La implantación y desarrollo del transporte ferroviario en general, y de las vías de alta velocidad en particular, hacen que cada vez más pasajeros opten por esta vía de transporte en detrimento de otras alternativas, como el autobús o el vehículo particular. Gracias al desarrollo de la alta velocidad y al aumento de las rutas disponibles, en los próximos años asistiremos a un gran incremento en la demanda de personal cualificado para desempeñar las funciones de azafata de tren, siendo una gran alternativa para desarrollar una carrera profesional a medio y largo plazo. A través de la presenta Maestría Experto Azafato/a de Tren se pretende dar respuesta a estas necesidades formativas del mercado laboral.

## Objetivos

- Aprender a gestionar y controlar las operaciones de embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario.
- Aprender los principales métodos de atención al cliente y usuario en transporte ferroviario.
- Conocer las vías de actuación disponibles en la atención a los pasajeros con necesidades especiales.
- Conocer el protocolo a seguir en el ámbito del transporte ferroviario.
- Aprender a mantener una imagen personal acorde a las funciones profesionales propias del puesto.
- Aprender a prestar atención al cliente en inglés.
- Conocer los elementos básicos de seguridad e higiene en el trabajo aplicables al puesto.
- Dominar los conocimientos generales y las actuaciones básicas de primeros auxilios.

## A quién va dirigido

Esta Maestría Experto Azafato/a de Tren está dirigida a profesionales del ámbito de la atención al cliente y las relaciones públicas que tengan interés en formarse como azafata de tren, así como a cualquier persona interesada en formarse en esta materia para acceder a uno de los mercados profesionales con mayor potencial de crecimiento a medio y largo plazo.

## Para qué te prepara

A través de esta Maestría Experto Azafato/a de Tren podrás dominar todos los conceptos relativos a la atención al cliente y al pasajero en el ámbito ferroviario necesarios para desempeñar las funciones propias del puesto. Así, tras completar el curso de azafata de tren aprenderás a atender al cliente de forma eficiente, realizando las operaciones relativas al embarque y desembarque, utilizando el inglés cuando sea necesario. Además, conocerás las bases generales de la atención en primeros auxilios.

## Salidas Laborales

Azafata / azafata de tren / atención al cliente en transporte ferroviario / auxiliar de tripulante.

## Formas de Pago

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



**BECA**

**ANTIGUOS ALUMNOS**

.....

Agradecemos tu fidelidad y la confianza depositada en Euroinnova Formación.

**10 %**



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.





### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

### PARTE 1. AZAFATA DE TREN

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPERACIONES DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

1. Operaciones previas al embarque del pasaje
  - 1.- Comprobación de instalaciones
  - 2.- Comprobación de equipos para la acogida del pasaje
  - 3.- Provisión de materiales
  - 4.- Disposición de la carga en los espacios destinados
  - 5.- Revisión de la documentación previa al embarque
2. Operaciones de embarque del pasaje
  - 1.- Comprobación de títulos de transporte
  - 2.- Acogida del pasaje del transporte ferroviario
  - 3.- Aplicación de protocolos de embarque de pasajeros según su tipología
  - 4.- Detección de pasajeros motivo de sospecha o conflictivos
  - 5.- Mensajes de bienvenida, información y seguridad, a los pasajeros
3. Operaciones de desembarque del pasaje
  - 1.- Información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo
  - 2.- Mensajes de despedida, funciones y coordinación con otros miembros de la tripulación
  - 3.- Servicios especiales a pasajeros
  - 4.- Despedida de pasajeros finalizado el trayecto
  - 5.- Procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros por final de trayecto
  - 6.- Normas de seguridad durante el proceso de desembarque y precauciones al abandonar el tren
  - 7.- Recogida de los materiales utilizados

4. Operaciones posteriores al desembarque del pasaje
  - 1.- Revisión de instalaciones y espacios para utilización posterior
  - 2.- Comprobación de los equipos
  - 3.- Inventariado de materiales utilizados en los servicios ofrecidos durante el trayecto del tren
  - 4.- Elaboración de informes sobre situaciones anómalas en zonas de pasaje
  - 5.- Gestión de objetos olvidados por pasajeros

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN Y LA ATENCIÓN AL PASAJERO**

1. Técnicas de comunicación y habilidades sociales
  - 1.- Técnicas de comunicación
  - 2.- Habilidades sociales
2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras
  - 1.- Barreras
3. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
4. Resolución de problemas de comunicación
5. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes
6. Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN A PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES**

1. Definición y características
2. Tipos de discapacidad
  - 1.- Discapacidad física o motora
  - 2.- Discapacidad psíquica o intelectual
  - 3.- Discapacidad sensorial
3. Personas en situación de dependencia
4. Técnicas de comunicación para pasajeros con necesidades especiales
  - 1.- La comunicación para pasajeros con necesidades especiales
5. Tratamiento adecuado a pasajeros con necesidades especiales
  - 1.- Actitudes y comportamientos generales

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROTOCOLO EN TRANSPORTE FERROVIARIO**

1. Identificación del origen, clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales
  - 1.- Origen
  - 2.- Clases
  - 3.- Utilidad
  - 4.- Usos sociales
2. Análisis de técnicas básicas de protocolo y de presentación personal
3. Enumeración de las aplicaciones de las normas protocolarias

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMAGEN PERSONAL**

1. Psicología de la imagen
  - 1.- Autoconocimiento
  - 2.- Autoconcepto

- 3.- Autoaceptación
- 4.- Autovaloración
- 5.- Autorrespeto
- 6.- Autoestima
- 2. Estética corporal
  - 1.- Corrección y armonía en el vestir
  - 2.- La imagen que se transmite
- 3. Relajación y control mental
- 4. Expresión corporal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS

- 1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes
- 2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor
  - 1.- Saludos
  - 2.- Presentaciones
  - 3.- Fórmulas de cortesía habituales
- 3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita
- 4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

- 1. Concepto y definición de seguridad: técnicas de seguridad
  - 1.- Seguridad en el Trabajo
- 2. Clasificación de las Técnicas de Seguridad
  - 1.- Técnicas Analíticas
  - 2.- Técnicas Operativas
- 3. Los Riesgos Profesionales
  - 1.- Estudio y Evaluación de Riesgos
  - 2.- Principios Generales en la Prevención de Riesgos
  - 3.- Organización de la Prevención

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. PRIMEROS AUXILIOS. CONCEPTOS GENERALES Y ACTUACIONES BÁSICAS

- 1. Primeros auxilios. Definición
  - 1.- Objetivos y límites de los primeros auxilios
- 2. Evaluación primaria del accidentado
- 3. Tipología de accidentes
- 4. RCP. Maniobra de Heimlich
- 5. Traumatismos
- 6. Trastornos por extremos de temperatura
  - 1.- Calambres
  - 2.- Agotamiento
  - 3.- Deshidratación
- 7. El botiquín médico

# PARTE 2. ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN DE EVENTOS

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES

- 1.Introducción
- 2.Tipos de reuniones
- 3.Terminología usada en las reuniones, juntas y asambleas
- 4.Preparación de las reuniones
- 5.Etapas de una reunión

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

- 1.Tipos de Eventos
- 2.Organización del Evento
- 3.Condiciones técnicas y económicas requeridas al servicio contratado
- 4.Medios de cobro y pago

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL ORGANIZADOR DE EVENTOS (RELACIONES PÚBLICAS)

- 1.Definición y concepto de Relaciones Públicas
- 2.Como montar una operación de relaciones públicas

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROTOCOLO EMPRESARIAL PARA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

- 1.Introducción
- 2.Real Decreto 2099/83 Ordenamiento General de precedencias en el Estado
- 3.El regalo en la empresa
- 4.La etiqueta
- 5.Ubicación correcta de símbolos
- 6.La imagen de la empresa

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN

- 1.Conceptualización de la comunicación
- 2.Elementos constitutivos de la comunicación
- 3.Teorías de la comunicación según el contexto
- 4.Obstáculos en la comunicación
- 5.Tipos de comunicación

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN EN EL PROTOCOLO EMPRESARIAL

- 1.Políticas de Comunicación Integral (PCI)
- 2.La formación comunicacional de los directivos
- 3.Cómo hablar en público
- 4.El comportamiento ante los medios de comunicación

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. CLASIFICACIÓN DE EVENTOS EMPRESARIALES

- 1.Cómo se planifica un acto público
- 2.Tipos de eventos

3.La seguridad en los actos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS (I)**

- 1.Concepto de certamen ferial: Tipología de ferias
- 2.Formas de composición organizativa de las ferias
- 3.Organización de un recinto ferial
- 4.Gestión operativa de un Certamen ferial

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS FERIALES (II)**

- 1.Oferta y demanda de eventos feriales
- 2.Marketing y comunicación ferial
- 3.Comercialización del evento

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS (I)**

- 1.Precongreso
- 2.El congreso: días previos y celebración
- 3.La candidatura
- 4.El Comité Organizador
- 5.Definición del Congreso
- 6.Naturaleza del Congreso
- 7.Objetivos
- 8.PARTICIPANTES
- 9.Elección de sede y fechas
- 10.La imagen
- 11.Medios
- 12.Comité de honor

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS (II)**

- 1.Las Secretarías del Congreso
- 2.Financiación del Congreso
- 3.Postcongreso

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 12. DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE UN EVENTO DEPORTIVO (I)**

- 1.Deporte y protocolo
- 2.Esquema general de la organización y gestión de un evento deportivo
- 3.Estrategia de Marketing
- 4.Elaboración de Presupuestos
- 5.Creación del Comité de dirección y coordinación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 13. DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE UN EVENTO DEPORTIVO (II)**

- 1.Planificación estratégica
- 2.Fases de la planificación estratégica
- 3.Planificación deportiva
- 4.Tipos de planificaciones
- 5.Proceso planificador

- 6.La gestión deportiva
- 7.Punto de encuentro entre oferta y demanda
- 8.El proyecto deportivo
- 9.Dirección de proyectos deportivos

**UNIDAD DIDÁCTICA 14. BENEFICIOS DE LA ORGANIZACIÓN DE UN EVENTO DEPORTIVO**

- 1.Introducción
- 2.Beneficios socioeconómicos fundamentales
- 3.Beneficios sociopolíticos
- 4.Repercusión de la imagen de las ciudades y los países y el impacto sobre el turismo de los grandes eventos

**UNIDAD DIDÁCTICA 15. PATROCINIO DE EVENTOS: EL PATROCINIO DE UN EVENTO DEPORTIVO**

- 1.Introducción
- 2.El patrocinio deportivo en España
- 3.Las posibilidades publicitarias de los eventos deportivos
- 4.Intereses y exigencias de los patrocinadores

**UNIDAD DIDÁCTICA 16. HABILIDADES Y COMPETENCIAS COMUNICATIVAS**

- 1.Habilidades conversacionales
- 2.La escucha
- 3.La empatía
- 4.La reformulación
- 5.La aceptación incondicional
- 6.La destreza de personalizar
- 7.La confrontación

**UNIDAD DIDÁCTICA 17. PUBLICIDAD, MARKETING Y LA IDENTIDAD CORPORATIVA**

- 1.La publicidad
- 2.Identidad corporativa

**ANEXO 1. EJEMPLO PRÁCTICO DE PLANIFICACIÓN DE EVENTOS**

- 1.¿Por qué organizamos un evento?
- 2.Planificación y Organización del Evento
- 3.Formato del evento y Público objetivo
- 4.Presupuesto y programación
- 5.Destino y lugar de celebración

## PARTE 3. PROTOCOLO

**UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO**

- 1.Origen
- 2.Clases
- 3.Utilidad
- 4.Usos sociales
- 5.Legislación de protocolo y ceremonial del Estado, Académico y Religioso

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE PROTOCOLO I**

1. Protocolo social
2. Protocolo académico
3. Protocolo internacional
4. Protocolo de banquetes y comidas
5. Protocolo de normas de expresión y comportamiento a través de Internet

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE PROTOCOLO II**

1. Protocolo en actos deportivos
  - 1.- Normativa y reglamento y control de premiaciones
2. Protocolo de atención
3. Protocolo de seguridad
  - 1.- Escoltas en los vehículos
  - 2.- Caravanas de seguridad

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL DEPARTAMENTO DE PROTOCOLO**

1. Formación y funciones del departamento de protocolo
2. Normas y usos habituales en actos protocolarios
  - 1.- Decoración y elementos escenográficos
  - 2.- Disposición de autoridades
  - 3.- Uso de símbolos oficiales: banderas, himnos, logotipos e imágenes de empresa
  - 4.- Orden de intervenciones y jerarquía
  - 5.- Atención a invitados y acompañantes
3. Incidencias habituales en el desarrollo de actos y eventos
  - 1.- Fórmulas de resolución

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS**

1. ¿Por qué organizamos un acto?
2. Planificación y Organización del acto
3. Formato del acto y Público objetivo
4. Planificación, Presupuesto, Programación y Organización
  - 1.- Planificación
  - 2.- Presupuesto
  - 3.- Programación
  - 4.- Organización
5. Destino y Lugar de Celebración
6. Ejemplo de diseño y planificación de un evento deportivo

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN**

1. Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas al protocolo
  - 1.- Técnicas de comunicación
  - 2.- Habilidades sociales
2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras



- 1.- Barreras en la comunicación
- 3.Resolución de problemas de comunicación
- 4.Análisis de características de la comunicación
  - 1.- Comunicación de estilo agresivo
  - 2.- Comunicación de estilo pasivo
  - 3.- Comunicación de estilo asertivo
- 5.Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales
- 6.Trato adecuado a personas con discapacidad
  - 1.- Normas de protocolo con usuarios discapacitados

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE MASAS

- 1.La utilización de los medios de comunicación de masas en el protocolo
- 2.Televisión
- 3.Radio
- 4.Prensa escrita
- 5.Internet
- 6.La publicidad
  - 1.- Publicidad ilícita
  - 2.- Publicidad subliminal
  - 3.- Publicidad engañosa y desleal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. HABILIDADES SOCIALES

- 1.¿Qué son las habilidades sociales?
- 2.Cómo se desarrollan las habilidades sociales
- 3.Asertividad
- 4.Empatía
  - 1.- Fases de la empatía
  - 2.- Efectos de la empatía
  - 3.- Dificultades de la empatía
- 5.Autoestima
- 6.Escucha activa
- 7.Negociación
- 8.Técnicas de comunicación y relación grupal
- 9.Composición de equipos
  - 1.- Causas por las que puede fracasar un equipo
  - 2.- Eficacia de los equipos
- 10.Dinámica de grupos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. HABILIDADES DIRECTIVAS

- 1.Introducción
- 2.Factores de conocimiento e inteligencia: evolución de las competencias directivas: Esquema de Koontz y O'Donnell

- 1.- Gestión del Conocimiento
  - 2.- La Inteligencia competitiva organizacional
  - 3.- Relación entre Gestión del Conocimiento e Inteligencia Competitiva
  - 4.- Evolución de las competencias directivas- Esquema de Koontz y O'Donnell
- 3.Factores de experiencia
- 1.- Anclas de Carrera
- 4.Factores de personalidad
- 1.- Determinantes de la personalidad
  - 2.- Autoconocimiento
  - 3.- Valores

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. CREATIVIDAD

- 1.Pensamiento creativo
- 2.Fases de la creatividad
- 3.Búsqueda de nuevas ideas
- 4.Técnicas de creatividad
- 5.Gestión creativa de conflictos

## PARTE 4. RELACIONES PÚBLICAS

### MÓDULO 1. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN

- 1.Definición de comunicación
- 2.Elementos y características de la comunicación
- 3.Teorías comunicativas según el contexto
- 4.Obstáculos comunicativos
- 5.Tipologías comunicativas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. HABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

- 1.Habilidades de la conversación
- 2.Proceso de escucha
- 3.Importancia de la empatía en la comunicación
- 4.Reformulación de comunicaciones
- 5.Cómo lograr la aceptación incondicional
- 6.La habilidad de personalizar
- 7.La confrontación en la comunicación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

- 1.Introducción a la comunicación en la empresa
- 2.Proceso y elementos de la comunicación
- 3.La calidad de las comunicaciones empresariales
- 4.Tipos de comunicaciones: Internas y externas

5. Tipologías de comunicación empresarial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTEGRAL EMPRESARIAL

1. PCI o políticas de comunicación integral
2. Formación en comunicación de los directivos
3. Organización de actos públicos
4. Actitudes y comportamientos ante medios de comunicación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LIDERAZGO EMPRESARIAL

1. Introducción al proceso directivo
2. Características y teorías de liderazgo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN LABORAL

1. Conceptualización de motivación laboral
2. Características y teorías de la motivación laboral
3. Liderazgo y motivación
4. Logro de satisfacción laboral

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. INICIACIÓN A LA NEGOCIACIÓN

1. Definición de negociación
2. Características generales de la negociación
3. Elementos fundamentales
4. Proceso de negociación y fases principales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS FUNDAMENTALES DE NEGOCIACIÓN

1. Definición de estrategias en negociación
2. Técnicas y tácticas de negociación
3. Elementos prácticos de la negociación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA IMPORTANCIA DEL SUJETO NEGOCIADOR

1. Características de la personalidad del negociador
2. Habilidades fundamentales que debe desarrollar todo negociador
3. Propiedades del sujeto negociador
4. Tipos de sujetos negociadores

## MÓDULO 2. MARKETING RELACIONAL

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. CONCEPTUALIZACIÓN DEL MARKETING RELACIONAL

1. Marketing transaccional vs. Marketing relacional
2. Diferencias entre venta transaccional y venta relacional
3. Marketing relacional como marketing enfocado al cliente
4. Elementos que inciden en el desarrollo del marketing relacional
5. Conceptos integrados en el marketing relacional

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE COMO BASE DEL MARKETING RELACIONAL

1. La fidelización como objetivo del marketing relacional
2. Nivel de fidelidad de los clientes

3. Programas de fidelización
4. Objetivos de un programa de fidelización
5. Efecto de los programas de fidelización en los resultados empresariales
6. Implicaciones de la fidelización en el largo plazo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 12. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES ONLINE**

1. Objetivos y factores de los programas de fidelización online
2. Conceptos de fidelización online
3. Programas multisectoriales
4. Captación y fidelización del cliente en Internet
5. Estructura de un plan de fidelización

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 13. HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS EN LOS PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN**

1. La base de datos
2. Creación de una base de datos
3. Elementos de una base de datos de marketing
4. Calidad de los datos
5. Sistemas de Información Geográfica en Marketing
6. Data mining

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 14. LA SEGMENTACIÓN DE CLIENTES COMO PRINCIPAL HERRAMIENTA PARA CONOCER AL CLIENTE**

1. Segmentación tradicional vs. Segmentación de marketing relacional
2. Criterios de segmentación
3. Técnicas de análisis y segmentación de clientes
4. Segmentación en Internet
5. Geomarketing y segmentación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 15. MÉTRICAS EN MARKETING RELACIONAL**

1. La importancia de medir los resultados
2. Definición de un plan de investigación
3. Tipologías básicas de métricas en el marketing relacional
4. Métricas de clientes
5. Otros indicadores básicos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 16. GENERACIÓN DE LEADS**

1. Estrategias para captar leads de calidad
2. Utilización de email marketing para captar leads
3. Utilización de buscadores para la generación de leads
4. El permission marketing

### **MÓDULO 3. SOCIAL MEDIA Y RELACIONES PÚBLICAS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 17. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL SOCIAL MEDIA**

1. Tipos de redes sociales

- 2.La importancia actual del social media
- 3.Prosumer
- 4.Contenido de valor
- 5.Marketing viral
- 6.La figura del Community Manager
- 7.Social Media Plan
- 8.Reputación Online

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 18. SOCIAL CRM**

- 1.Introducción
- 2.Marketing relacional
- 3.Experiencia del usuario
- 4.Herramientas de Social CRM

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 19. ATENCIÓN AL CLIENTE EN FACEBOOK**

- 1.Introducción
- 2.Escucha activa
- 3.Uso de chatbots en Facebook Messenger
- 4.Información de la Fanpage
- 5.Gestión de Comentarios
- 6.Reseñas o valoraciones

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 20. ATENCIÓN AL CLIENTE EN TWITTER**

- 1.Introducción
- 2.Información básica del perfil
- 3.Agregar un botón de mensaje
- 4.Configurar mensajes de bienvenida
- 5.Deep Links
- 6.Monitorización
- 7.Gestión de comentarios
- 8.Gestionar crisis de reputación en Twitter

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 21. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INSTAGRAM**

- 1.Introducción
- 2.Información básica del perfil
- 3.Instagram Direct
- 4.Gestión de comentarios
- 5.Herramientas de Análisis y monitorización

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 22. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN SOCIAL MEDIA**

- 1.Definir la estrategia
- 2.Cuentas específicas
- 3.Identificación del equipo
- 4.Definir el tono de la comunicación

5. Protocolo de resolución de problemas
6. Manual de Preguntas Frecuentes (FAQ)
7. Monitorización
8. Gestión, seguimiento y fidelización
9. Medición de la gestión de atención al cliente

## MÓDULO 4. RELACIONES PÚBLICAS Y GABINETES DE PRENSA

### UNIDAD DIDÁCTICA 23. LAS RELACIONES PÚBLICAS

1. Introducción
2. Concepto y definición de relaciones públicas
3. Elementos de las relaciones públicas
4. Análisis de los públicos
5. El contexto económico empresarial actual: las relaciones públicas como práctica de la responsabilidad social
6. Implicaciones del marketing social en las relaciones públicas
7. La integración de las relaciones públicas en el plan de comunicación
8. La efectividad y la investigación en las relaciones públicas
9. Análisis del posicionamiento según Ries y Trout: publicidad vs relaciones públicas

### UNIDAD DIDÁCTICA 24. GABINETES DE PRENSA Y NEGOCIACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1. Introducción y planteamiento general
2. Consideraciones preliminares
3. La personalización de las relaciones con la prensa
4. Negociación de las partidas y noticiabilidad
5. Gestión y coordinación
6. Desarrollo del trabajo del gabinete

## PARTE 5. MANIPULADOR DE ALIMENTOS. AZAFATAS Y PROMOTORAS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ALIMENTACIÓN SALUDABLE

1. El manipulador en la cadena alimentaria
  - 1.- La cadena alimentaria
  - 2.- Definición de manipulador de alimentos
  - 3.- Obligaciones del manipulador de alimentos
2. Concepto de alimento
  - 1.- Características de los alimentos de calidad
  - 2.- Tipos de alimentos
3. Nociones del valor nutricional
  - 1.- Concepto de nutriente

- 2.- La composición de los alimentos
- 3.- Proceso de nutrición
- 4.Recomendaciones alimentarias
- 5.El nuevo enfoque del control basado en la prevención y los sistemas de autocontrol

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ALTERACIÓN DE LOS ALIMENTOS

- 1.Concepto de contaminación y alteración de los alimentos
- 2.Causas de la alteración y contaminación de los alimentos
- 3.Origen de la contaminación de los alimentos
- 4.Los microorganismos y su transmisión
  - 1.- Factores que contribuyen a la transmisión
  - 2.- Principales tipos de bacterias patógenas
- 5.Las enfermedades transmitidas por el consumo de los alimentos
  - 1.- Clasificación de las ETA
  - 2.- Prevención de enfermedades transmisibles
  - 3.- Tipos de enfermedades de transmisión alimentaria

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. MANIPULACIÓN HIGIÉNICA DE LOS ALIMENTOS

- 1.Los métodos de conservación de los alimentos
  - 1.- Métodos de conservación físicos
  - 2.- Métodos de conservación químicos
- 2.El envasado y la presentación de los alimentos
- 3.Prácticas higiénicas y requisitos en la elaboración, transformación, transporte, recepción y almacenamiento de los alimentos
  - 1.- Prácticas higiénicas y manipulación de alimentos
  - 2.- Requisitos en la recepción y el transporte
  - 3.- Requisitos de almacenamiento de los alimentos
- 4.Requisitos de los materiales en contacto con los alimentos
- 5.Higiene del manipulador
  - 1.- Hábitos del manipulador
  - 2.- Estado de salud del manipulador
- 6.Higiene en locales, útiles de trabajo y envases
- 7.Limpieza, desinfección y control de plagas
  - 1.- Limpieza y desinfección
  - 2.- Control de plagas
  - 3.- Desinsectación y desratización

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLAN DE GESTIÓN DE ALÉRGENOS. ETIQUETADO DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

- 1.Principios del control de alérgenos
- 2.Reglamento sobre la información alimentaria facilitada al consumidor
  - 1.- Principales novedades

2.- Información sobre la presencia en los alimentos de sustancias susceptibles de causar alergias e intolerancias

3.Nuevas normas

1.- Cómo facilitar la información al consumidor

4.Legislación aplicable al control de alérgenos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL SECTOR DE LAS AZAFATAS Y PROMOTORAS

1.Profundización en los aspectos técnicos-sanitarios específicos del sector de las azafatas y promotoras

1.- Manipulación de alimentos de mayor riesgo

2.Los sistemas de autocontrol APCC y GPCH propios del sector de las azafatas y promotoras

1.- Conceptos básicos del APPCC

2.- Objetivos y ventajas del APPCC

3.- Fases del APPCC

3.Cumplimentación e importancia de la documentación de los sistemas de autocontrol: trazabilidad

1.- La trazabilidad en la cadena alimentaria