



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Azafata de Tren





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantess de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

19

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
FAMILIA
NUMEROSA

20% Beca
DIVERSIDAD
FUNCIONAL

20% Beca
PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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 del presente curso de azafata 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

El curso de azafata de tren está dirigido 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 este curso de azafata 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.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Salidas laborales

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

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

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. - Despedida de pasajeros finalizado el trayecto
 4. - Procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros por final de trayecto
 5. - Normas de seguridad durante el proceso de desembarque y precauciones al abandonar el tren
 6. - 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

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. Resolución de problemas de comunicación
4. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes
5. Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN A PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES

1. Definición y características

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

2. Tipos de discapacidad
 1. - Discapacidad física o motora
 2. - Discapacidad psíquica o intelectual
 3. - Discapacidad sensorial
3. Personas en situación de dependencia
4. 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
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

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

¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 +57 601 50885563

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.edu.es

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group