



Guía de estudio para el examen de la licencia de transportista de pasajeros (licencia PMC)

Servicio al cliente y profesionalismo

- ¿Cuál es su servicio principal?
- ¿Por qué los clientes utilizan su servicio?
- ¿Cuál es la definición de profesionalismo?
- ¿Qué cualidades se desearían de un conductor profesional?
 - Cualidades de comportamiento y también cualidades físicas.
- ¿Qué debe saber un profesional bien informado?
- ¿Qué es un cliente?
- ¿Cuál es el momento de la verdad para usted?
- ¿Qué factores contribuyen en general a la satisfacción o insatisfacción del cliente?
 - Factores relacionados con el conductor y el vehículo.
- Repase las tres C (cortesía, cuidado y comunicación)
- Conocimiento y comprensión de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
 - ¿Puede negarse a transportar un animal de compañía si usted es alérgico a este?
- Entienda lo que significa la Regla de Platino.
- ¿Cómo se puede facilitar una comunicación eficaz?
- Tratar con clientes difíciles.
 - ¿Qué significa la T de las siglas H.E.A.T.?
- ¿Qué es el valor percibido?

Seguridad personal y conducción defensiva

- Comprenda la importancia de estar atento a su entorno cercano.
- ¿Por qué es importante saludar y mantener el contacto visual con el cliente?
- ¿Cuál es el horario más peligroso para trabajar?
- ¿Cuáles son algunas de las distracciones al conducir?
 - ¿Cuántos accidentes se producen por una distracción de este tipo?
- Comprenda los efectos del uso y el abuso del teléfono celular.
- Manejar en estado soñoliento (DWD, por su abreviatura en inglés).
 - ¿Qué es el consentimiento implícito?
 - ¿Qué sucede con su matrícula de conductor si recibe una condena por manejar bajo los efectos de alguna sustancia?
 - ¿Cuáles son las señales de advertencia de la somnolencia y la fatiga?

Reglas y regulaciones del Código

- La matrícula de chofer (CR, por sus siglas en inglés).
 - ¿Cuándo vence la matrícula de chofer (CR, por sus siglas en inglés)?
 - ¿Cuántos días antes del vencimiento se puede renovar?
 - Repase la información clave que aparece en la matrícula de chofer.

Reglas y regulaciones del Código (continuación)

- ¿Cuáles son las reglas de funcionamiento de la matrícula?
 - Para que una compañía pueda ofrecer transporte de alquiler en el Condado de Miami-Dade, ¿qué es lo primero que esta debe obtener?
- Repase las infracciones y los requisitos del chofer.
- Repase el capítulo 8CC sobre el transporte de alquiler - Sanciones (Requisitos generales).
 - Por ejemplo: Número de referencia 875 - No obtener una matrícula de chofer: multa de \$ 1000
- ¿Cuáles son los requisitos y las deficiencias de los vehículos de alquiler?
- Lista de infracciones del código de normas de los vehículos de alquiler (FER).
 - Por ejemplo: Sección 31-104(a) del Código - No mostrar un permiso de operación vigente o tenerlo caducado trae como consecuencia la suspensión del vehículo.

NOTA: Es importante entender lo que ocurrirá si se comete una infracción contemplada en el capítulo 8CC o en el código FER.

Ejemplo de 8CC: El uso de lenguaje abusivo conlleva la imposición de una multa.

Ejemplo de FER: Los neumáticos desgastados serán penalizados con una calcomanía roja de suspensión/rechazo del vehículo.

Ejemplo de FER: Los daños menores en la carrocería serán penalizados con una calcomanía temporal verde de deficiencia.

- Inspecciones de vehículos.
 - ¿Con qué frecuencia el vehículo necesita ser inspeccionado?
 - ¿Qué ocurre con un vehículo si tiene un problema leve que no guarde relación con la seguridad o un problema importante que sí afecte a la seguridad?
- ¿Cuáles son algunos consejos útiles al llevar el vehículo a la estación de inspección?
- Capítulo 8CC: Multas y revocación de la matrícula de chofer.
 - Si recibe una multa, ¿cuánto tiempo tiene para pagarla o apelar?
 - ¿Cuáles son las circunstancias por las que la Sección de Regulaciones sobre el Transporte de Pasajeros (PTRD) puede suspender o revocar su matrícula de chofer?

Geografía

- ¿Cómo se divide el condado de Miami-Dade?
- ¿Cuáles son sus cuatro cuadrantes?
- Avenidas y calles.
 - Nombre y números.
 - Ej.: La 42nd Ave también se conoce como LeJeune Road.
 - Ej.: La calle Ives Dairy Road también se conoce como _____.
- ¿Cuál es la configuración de Coral Gables?
- ¿Cuál es la configuración de Homestead? ¿Cómo se divide Homestead?
- Comprenda el significado de los acrónimos o siglas STL y CRAP.
- Repase cómo leer una dirección.

- Repase las carreteras elevadas o *causeways*.
 - ¿Cuántas carreteras elevadas conectan con Key Biscayne y Miami Beach?
 - Nombre y número.
 - Ej.: La carretera elevada *McArthur Causeway* también se conoce como _____.
- Autopistas.
 - Nombre, número y dirección en la que corren.
 - Ej.: La autopista *Palmetto Expressway* también se conoce como SR-826 y va de norte a sur, con un corredor de este a oeste.
 - Ej.: La autopista *Dolphin Expressway* también se conoce como _____ y va de _____.