

# Guía de estudio para el examen de chofer de taxis

## Atención al cliente

- Comprenda que los taxistas son quienes suelen dar la primera impresión a los visitantes del Condado de Miami-Dade.
- ¿Cómo ofrecer un buen servicio al cliente?
- ¿Cuáles son las habilidades importantes de atención al cliente?
- ¿Cuáles son las tres habilidades básicas de las relaciones de servicio al cliente?
- ¿Cuáles son algunos consejos para dar una buena primera impresión?
- ¿Cuáles son algunas cualidades deseables de un chofer profesional?
  - Cualidades de comportamiento, cualidades físicas y el vehículo.
- Comprenda la importancia de tener una actitud profesional.
- ¿Cómo ganar propinas?
- ¿Qué es el valor percibido?
  - ¿Con qué frecuencia vuelven los clientes insatisfechos?
  - ¿Qué significa la publicidad negativa?
- ¿Cuáles son las quejas más frecuentes de los clientes?
- Cómo hacer frente a una situación difícil.
- Por favor, vea el ejercicio y la situación que se describen en esta sección.

## Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

- ¿Qué es la ADA?
- ¿Qué es un animal de servicio?
- ¿Cómo se define la discriminación en la ADA?
- ¿Qué ocurre si se infringe un derecho de los clientes previsto en la ADA?
- ¿Cuáles son algunas pautas para ayudar a los clientes con discapacidades?

## Reglas y Regulaciones del Código

- Entienda que un inspector del código puede detener un taxi en cualquier momento, incluso si transporta pasajeros.
- Matrícula de chofer o licencia C.R.
  - ¿Cuándo expira la licencia C.R.?
  - ¿Cuántos días antes del vencimiento puede renovarla?
  - Revise la información clave que aparece en la licencia C.R.
- Revise los requisitos/infracciones de los taxistas.
- Consulte el capítulo 8CC sobre el transporte de alquiler – Lista de sanciones: (Capítulo 31- Requisitos del chofer)
  - Ej.: Núm. de referencia 875 - No obtener la matrícula de chofer: multa de \$1,000.
  - Ej.: Fumar mientras se transportan pasajeros conlleva una multa.
- Infracciones del chofer que participa en el programa *Ambassador Cab*
  - ¿Cuántas multas del capítulo 8CC harán que lo retiren del programa *Ambassador Cab*?
  - ¿Cuánto dura la suspensión?
- Multas del capítulo 8CC - Infracciones relacionadas con el chofer
  - Comprenda que firmar una multa no es una admisión de culpabilidad, sino que reconoce que la ha recibido.
  - Si recibe una multa, ¿cuánto tiempo tiene para pagar o apelar?
- Revocación de la licencia C.R.
  - ¿En qué circunstancias la PTRD puede revocarle o suspenderle su licencia C.R.?

## **Reglas y Regulaciones del Código (continuación)**

- Aeropuerto Internacional de Miami
  - ¿Qué normas debe seguir al brindar servicio en el Aeropuerto Internacional de Miami (MIA)?
    - Entrar al MIA.
    - Entender lo que significan las luces indicadoras del parqueo de taxis.
  - Tarifas de los taxímetros: Tarifas 1 y 2
  - Servicio Regional de Taxis de Aeropuerto (ARTS)
    - ¿Qué infracción del capítulo 8CC hará que los choferes del servicio ARTS sean eliminados del programa?
- Normas e inspecciones del vehículo
  - ¿Cuáles son las dos calcomanías que deben colocarse en el parabrisas delantero?
- ¿Qué ocurre con el vehículo si tiene un problema menor no relacionado con la seguridad o un problema mayor relacionado con la seguridad?
- Repase la lista de verificación de la inspección de taxis y los consejos útiles.
- Repase la lista de infracciones del código de normas para vehículos de alquiler (FER).
  - Ej.: Los neumáticos desgastados serán penalizados con una calcomanía roja de suspensión/rechazo del vehículo.
  - Ej.: La falta de tapacubos o cubiertas de ruedas será penalizada con una calcomanía temporal verde de deficiencia.
- Comprenda que los inspectores encargados de la aplicación del código están autorizados a inspeccionar el exterior y el interior del taxi.

## **Geografía**

- ¿Cómo se divide el Condado de Miami-Dade?
- ¿Cuáles son sus cuatro cuadrantes?
- Repase las avenidas y calles
  - Nombres y números
    - Ej.: La 42<sup>nd</sup> Ave. también se conoce como \_\_\_\_\_.
    - Ej.: La calle Ives Dairy Road también se conoce como \_\_\_\_\_.
- ¿Cuál es la configuración de Coral Gables?
- Comprenda el significado de los acrónimos o siglas STL y CRAP.
- Repase cómo leer una dirección.
- Carreteras elevadas (*causeways*)
  - ¿Cuántas carreteras elevadas hay y con qué conectan?
  - Nombre y número
    - Ej.: La carretera *McArthur Causeway* también se conoce como \_\_\_\_\_.
- Autopistas
  - Nombre, número y dirección en la que corren.
    - Ej.: El *Florida Turnpike* también se conoce como SR-821 y va de norte a sur, además de tener una extensión de este a oeste.
    - Ej.: La autopista *Dolphin Expressway* también se conoce como \_\_\_\_\_ y va de \_\_\_\_\_.