

Curso de Formación y Protocolo para **Chóferes Profesionales**

MANUAL DE USO INTERNO



Excelencia en el servicio, precisión en cada detalle

En un mundo donde la primera impresión lo es todo,
el conductor profesional no solo transporta
personas: transmite seguridad, confianza y
elegancia.

**Este curso —esencialmente práctico— está
diseñado para formar a conductores capaces de
anticiparse a cada necesidad, representar con
distinción a la empresa y ofrecer un servicio
impecable en cada trayecto.**

Aquí encontrarás las claves para convertir cada
desplazamiento en una experiencia única.

Índice

1. Normas generales

- 1.1 Presentación personal
- 1.2 Conducta y profesionalidad
- 1.3 Conducción
- 1.4 Atención al pasajero
- 1.5 Discreción y seguridad
- 1.6 Protocolo en situaciones especiales

2. Servicios

- 2.1 Traslados desde o hacia aeropuerto o estaciones de tren
- 2.2 Traslados personalizados
- 2.3 Disposiciones generales
- 2.4 *City Tour* Madrid
- 2.5 Visitas a los alrededores de Madrid
- 2.6 Propuestas de ocio familiar
- 2.7 Traslados y disposiciones a espectáculos
- 2.8 De compras
- 2.9 Visitas a museos y exposiciones temporales
- 2.10 Participación en ferias comerciales
- 2.11 Traslados y disposiciones a restaurantes
- 2.12 Eventos deportivos, culturales y conciertos
- 2.13 Bodas

3. Anexos

Grupo 1 — Estándares corporativos

- Anexo 1.1 Estándares propios de HOTEL 5* GL

Grupo 2 — Documentación oficial

- Anexo 2.1 Certificados del Ministerio de Justicia
- Anexo 2.2 Curso de Capacitación Profesional Conductor VTC — C de Madrid
- Anexo 2.3 Exámenes publicados por la Comunidad de Madrid
- Anexo 2.4 Examen oficial de Capacitación para Conductor VTC (ejemplo real)

Grupo 3 — Evaluación psicofísica del conductor

- Anexo 3.1 Evaluación psicológica y perfil conductual
- Anexo 3.2 Reconocimiento médico



1. Normas generales

Three things in human life are important:

*The first is to be kind.
The second is to be kind.
The third is to be kind.*

HENRY JAMES

1.1 Presentación personal

- **Vestimenta:** Salvo otros requerimientos de uniformidad, el chófer debe vestir traje oscuro (azul marino o gris), camisa blanca, corbata (en el caso de los hombres) o pañuelo (en el de las mujeres) discretos, zapatos de vestir pulidos y calcetines o medias oscuros que cubran la pierna hasta la rodilla. En caso de utilizar falda, se recomienda el uso de medias o pantys de tono discreto. Todo debe encontrarse en perfecto estado y correctamente planchado.
- **Higiene personal:** Debe mantener una higiene impecable, con uñas limpias y bien recortadas, peinado ordenado y evitando el uso de colonias o perfumes fuertes.
- **Imagen: El uniforme es la primera palabra del lenguaje del servicio.** El vehículo y el conductor son la imagen de la marca: ambos proyectan exactamente lo que representamos.
- **Vehículo:** El conductor es responsable de que el vehículo se mantenga en perfecto estado de revista, tanto interior como exteriormente, y tanto durante el servicio como al finalizarlo.



1.2 Conducta y profesionalidad

- **Puntualidad:** Llegar al lugar de recogida con suficiente antelación para estar preparado antes de la hora acordada. Lo protocolario es presentarse **quince minutos antes** del horario previsto.
- **Discreción:** Mantener una **confidencialidad absoluta** sobre las conversaciones, desplazamientos y actividades del pasajero.
- **Modales:**
 - Ser educado, cortés y respetuoso en todo momento.
 - Saludar al pasajero y abrirle la puerta al entrar y al salir del vehículo.
 - Encargarse personalmente del equipaje desde el primer contacto con el cliente: transportarlo hasta el vehículo, colocarlo con cuidado en el maletero y entregarlo al finalizar el servicio donde corresponda (portal, acera, etc.).
 - Evitar la polémica y las opiniones personales.
 - No exhibir signos políticos, ideológicos o religiosos.
 - Evitar ornamentos llamativos o tatuajes visibles.
 - No fumar ni permitir que el olor a tabaco impregne la ropa o el interior del vehículo.
- **Comunicación:** Dirigirse al pasajero con formalidad (señor o señora), manteniendo siempre un tono amable y profesional, y hablar solo cuando sea necesario o cuando el pasajero inicie la conversación.





2. Servicios

"Hagas lo que hagas, ámalo, como amabas la cabina del Paradiso cuando eras niño".

*Consejo de Alfredo a Toto en la película
Cinema Paradiso*

(1988, Giuseppe Tornatore)

2.1 Traslados desde o hacia aeropuerto o estaciones de tren

El traslado desde un punto de la Comunidad de Madrid hasta el Aeropuerto Internacional Adolfo Suárez Madrid-Barajas, o hasta las estaciones de tren de Atocha o Chamartín, se denomina habitualmente *salida*.

En el caso de las estaciones de tren, solo existe un punto donde puede dejarse al pasajero y, salvo que se haya contratado con anterioridad, no hay servicio de equipajes ni de acompañamiento. Tampoco hay carritos a disposición de los viajeros.

En el caso del aeropuerto, existen diferentes lugares donde concluir las salidas:

- Terminal Ejecutiva
- Sala Premium
- Salas especiales y diplomáticas
- Terminal T1
- Terminal T2/T3
- Terminal T4

En los tres últimos casos —y muy especialmente en la T4— es importante dejar al pasajero en la zona más próxima a los mostradores de su línea aérea. Si se le deja al principio de la terminal cuando su compañía opera al final, se le obliga a caminar



2.4 City Tour Madrid

En el servicio de alta gama, especialmente en hoteles de cinco estrellas y gran lujo, existe una expectativa no escrita pero muy real: el cliente asume que el chófer conoce su ciudad y es capaz de ofrecer una breve visita panorámica cuando lo solicita. No esperan un guía oficial ni un experto en patrimonio, pero sí un profesional que sepa orientarlos, proponer un recorrido básico y explicar los hitos principales de Madrid con soltura, criterio y naturalidad.

Esta expectativa se da solo en Madrid. Cuando el cliente viaja a Toledo, Segovia o El Escorial, entiende que para una explicación detallada necesita un guía acreditado. Sin embargo, en la capital, la figura del chófer y la del "acompañante cultural" se mezclan, y el cliente da por hecho que el conductor puede defender un *City Tour* de dos horas sin dificultad.

Por eso, este curso incluye un bloque específico de formación práctica en visitas panorámicas. No se trata de convertir al chófer en guía oficial, sino de proporcionarle



Al preparar un *CityTour* es aconsejable conocer el estado del tráfico del día, eventos en curso, calles cortadas, aforos especiales, manifestaciones previstas o cualquier circunstancia que pueda alterar el recorrido. También es importante saber cuánto rinde realmente una hora en Madrid: a veces el cliente pide “verlo todo”, pero en una ciudad viva, con tráfico y obras constantes, conviene gestionar expectativas y proponer rutas sensatas.

Los errores más comunes entre conductores no formados suelen ser cinco: hablar demasiado sin dejar respirar al pasajero; inventarse datos o fechas por nervios; confundir monumentos o estilos; hacer comentarios políticos o personales; y no adaptar el recorrido al interés real del cliente (por ejemplo, explicar historia cuando el pasajero solo quiere ver arquitectura o zonas modernas). Evitar estos errores marca una diferencia enorme en la percepción de profesionalidad.

En las clases prácticas se explicará cómo adaptar el recorrido, la actitud y el lenguaje del chófer a cada tipo de pasajero, combinando profesionalidad y cultura general.

Por último, es esencial mantener el protocolo: vehículo impecable antes de iniciar el tour, puntualidad absoluta, actitud discreta, tono de voz adecuado y respeto tanto al silencio del pasajero como a sus preguntas. El *CityTour* debe sentirse fluido, seguro y elegante; nunca forzado ni artificial. La clave está en acompañar, no protagonizar: quien debe brillar es Madrid, no el chófer.



2.12 Eventos deportivos, culturales y conciertos

En Madrid se celebran numerosos eventos de este tipo y existen varios recintos habilitados para ello: **IFEMA**, **Estadio Santiago Bernabéu**, **Estadio Metropolitano**, **Plaza de Toros de Las Ventas**, entre otros.

No siempre será posible dejar o recoger a los pasajeros en el mismo punto, ya que — **como veremos en el curso práctico**— esto dependerá, incluso dentro de un mismo recinto, de la magnitud y características del evento. No es lo mismo una final de la Champions que un partido de liga menor: la afluencia, los cordones policiales y los accesos habilitados pueden variar de forma sustancial.

Además, las condiciones pueden cambiar con rapidez. En ocasiones, la policía amplía o reduce los perímetros de seguridad según evolucione la situación. Por este motivo, es esencial mantener **comunicación constante con el cliente**, ya sea por teléfono o por mensajería instantánea, para coordinar la recogida con precisión.

Como norma general, se procurará dejar y recoger a los clientes lo más cerca posible de la puerta o acceso por el que vayan a entrar al recinto, **siempre dentro de las limitaciones y medidas de seguridad vigentes en cada caso**.



3. Anexos

Grupo 1 — Estándares corporativos

Anexo 1.1 Estándares propios de HOTEL 5* GL

Grupo 2 — Documentación oficial

Anexo 2.1 Certificados del Ministerio de Justicia

Anexo 2.2 Curso de Capacitación Profesional Conductor VTC — C. Madrid

Anexo 2.3 Exámenes publicados por la Comunidad de Madrid

Anexo 2.4 Examen oficial de Capacitación para Conductor VTC (ejemplo real)

Grupo 3 — Evaluación psicofísica del conductor

Anexo 3.1 Evaluación psicológica y perfil conductual

Anexo 3.2 Reconocimiento médico

Anexo 1.1

Estándares propios de HOTEL 5* GL

1. Consideraciones fundamentales

- El conductor es el responsable de que el vehículo se encuentre en perfecto estado de revista, tanto interior como exteriormente y tanto durante el servicio como al dejar el vehículo tras concluirlo.

¡Muy importante!

- Si el conductor prevé que, **por cualquier circunstancia** (adelanto de la llegada de un vuelo, avería, retención, pinchazo, prolongación del servicio anterior, etc.), **podría no llegar puntualmente** al siguiente servicio asignado, **deberá comunicarlo de inmediato** al departamento de tráfico o coordinación, indicando el motivo y la previsión estimada de demora.
Esta comunicación deberá realizarse en cuanto exista la duda razonable, y no únicamente cuando se confirme la imposibilidad de llegar, para permitir una reacción rápida y eficaz por parte de la central.

2. Los vehículos deberán ir dotados, al menos, de las siguientes *amenities*

- Agua mineral fría
- Toallitas refrescantes

Importante: La *amenities* deberán ir alojadas de modo que permanezcan estables incluso ante una parada súbita del vehículo.

3. Los vehículos dispondrán de:

- Todo tipo de cargadores de batería para dispositivos electrónicos
- Conexión a Internet sin contraseña

Anexo 2.2

Curso de Capacitación Profesional Conductor VTC



El *Permiso de Conductor VTC* es la acreditación profesional expedida por la **Comunidad de Madrid** para poder prestar servicios de transporte con vehículos con licencia VTC.

El presente curso de formación incluye también la preparación para obtener dicho permiso.

El proceso consta de dos vías:

- **Convalidación automática**, para conductores con experiencia acreditada (más de dos años en servicio profesional).
- **Examen oficial**, para nuevos aspirantes, con un temario sencillo sobre *conocimiento urbano, atención al cliente y normativa básica de circulación*.

Los exámenes tipo se encuentran en el Anexo 2.3, enlazados a la propia web oficial de la Comunidad de Madrid. **El equipo docente de este curso proporciona una preparación específica para superar la prueba con facilidad.**

El **Anexo 2.4** es el apartado en el que **se recopilan los exámenes oficiales utilizados como referencia** (ejemplos reales), con el fin de facilitar el estudio y la familiarización con el formato y el nivel de exigencia de la prueba.

Los textos de este

"Curso de Formación y Protocolo para Chóferes Profesionales"

se encuentran protegidos por las Leyes Internacionales de Propiedad Intelectual

— Copyright © RC: M006005/2024-2026 · Copyright © *Safe Creative* 2025-2026 —

que prohíben su manipulación, copia, traducción, divulgación o publicación, total o parcial, por cualquier medio físico, digital o telemático, sin el consentimiento expreso del autor.

- Las logomarcas (o identidades visuales) son propiedad de las correspondientes empresas y se reproducen con su autorización. Solo se utilizan para manuales de uso interno.
- La evaluación psicológica y el reconocimiento médico son propiedad de las respectivas empresas colaboradoras.
- Las imágenes proceden de listas libres de derechos o han sido generadas por inteligencia artificial (AI).

Para cualquier consulta o solicitud de autorización, puede contactar con el autor:

majormovements.madrid