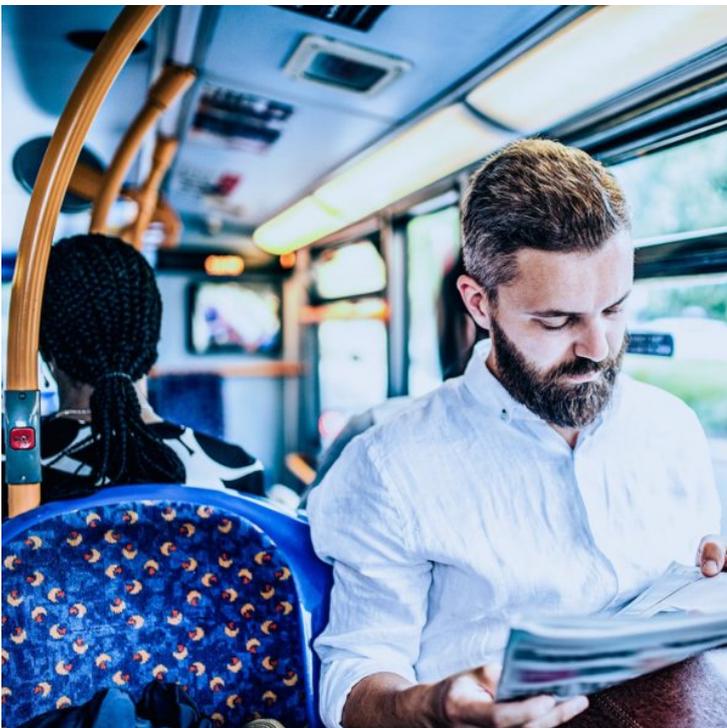




Gestión de incidencias del viajero. Fidelización del cliente (30 horas)



Categoría: [Estatales \(cursos gratuitos\)](#), [Transporte de Viajeros por Carretera - SEPE](#)

Product Tags: [2022](#), [Cursos Gratuitos](#), [Estatales](#), [Transporte de Viajeros por Carretera](#)

Página del curso:

<https://normabasica.com/cursos/gestion-de-incidencias-del-viajero-fidelizacion-del-cliente-comt11/>

Objetivo

Curso gratuito, subvencionado al 100% por el Sepe **Gestión de incidencias del viajero. Fidelización del cliente** de **30 horas** en modalidad **Teleformación**. Si piensas en cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, solicita información sobre este curso.

Código curso: **COMT11**

Área Profesional: **Compraventa**

Familia Profesional: **Comercio y Marketing** [Descargar !\[\]\(0f848bbd71cef6b345273b16f905912a_img.jpg\)](#) **Matricúlate**

Descripción

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

Distinción entre los tipos de incidencias en viajes/servicios.

- Quejas y reclamaciones derivadas de la prestación del servicio. - Incidencias sobrevenidas en el propio viajero. - Incidencias derivadas de los factores del entorno del viaje.

Conocimiento y aplicación de los protocolos de actuación ante incidencias/reclamaciones.

- Atención personal en la recepción de incidencias/reclamaciones. - Documentación y tramitación de la incidencia/reclamación. - Gestiones directas para solucionar la incidencia/reclamación. - Operativa de cierre de las incidencias/reclamaciones. **Habilidades de gestión, personales y sociales**
- Asimilación de la importancia de la atención al cliente e interactuar correctamente ante los diferentes comportamientos, situaciones o incidencias de los usuarios del servicio. - Comprensión y empatía de las necesidades de las personas. - Detección y anticipación a situaciones/incidencias con clientes especialmente conflictivas, que son generadoras de quejas y reclamaciones. - Análisis de las causas de las incidencias sufridas por los viajeros, derivadas de

una inadecuada prestación del servicio, o sobrevenidas en su persona o provocadas por factores externos. - Conocimiento y aplicación de los protocolos de actuación ante incidencias/reclamaciones. - Capacidad para presentar soluciones antes quejas y/o reclamaciones. - Escucha activa del cliente y habilidad para inspirar confianza. - Habilidad para la negociación en situaciones potencialmente conflictivas.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

Atención al cliente en el transporte de viajeros.

- Tipos de clientes. - Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes. - Servicio al cliente - Satisfacción del cliente. - Fases de un correcto servicio al cliente. - El conductor en el marco del servicio.

Fidelización de clientes, a partir de técnicas destinadas a ese fin.

- Plan para retener y recuperar clientes. - Sistemas, técnicas y programas de fidelización. - Seguimiento y acciones de postventa. - La comunicación como herramienta de fidelización. **Habilidades de gestión, personales y sociales**
- Identificación de los diferentes tipos de clientes/usuarios y aplicación de estrategias que garanticen su fidelización. - Desarrollo de programas de calidad en el servicio y medición de la satisfacción del cliente. - Empatía, cooperación y trabajo en equipo para ofrecer soluciones que garanticen la satisfacción del cliente. - Implementación de actitudes positivas en el proceso general de atención al cliente/usuario. - Implicación en la calidad del servicio y satisfacción del cliente, anticipando en las posibles objeciones o incidencias del servicio. - Mejora de la capacidad de comunicación como herramienta de fidelización.

Información adicional

- Horas: 30
- Online: Si