

MF1467_2: ATENCIÓN A USUARIOS Y RELACIONES CON CLIENTES.



SKU: PA_MF1467_2

Horas: 50

OBJETIVOS

- Describir los comportamientos del conductor en la atención al usuario para garantizar su seguridad y contribuir al confort, satisfacción y buen funcionamiento del servicio.
- Aplicar pautas de conducta y actitudes positivas en el proceso general de atención e información al usuario en la recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones siguiendo los procedimientos establecidos para resolver las posibles incidencias planteadas.
- Aplicar técnicas de información y comunicación en las relaciones comerciales con clientes, bien en contacto directo o a través de distintos sistemas de comunicación, seleccionando el más apropiado para cada situación.

CONTENIDO

- **Unidad 1. Imagen de la empresa y calidad en el servicio de transporte.**
 - Imagen de la empresa de servicios de transporte:
 - Importancia como principio de gestión empresarial.
 - Concepto de calidad del servicio e imagen del servicio.
 - El cliente:
 - Tipos de clientes.
 - Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes.
 - Servicio al cliente.
 - Fases de un correcto servicio al cliente.
 - Satisfacción del cliente.
 - El conductor en el marco de la prestación del servicio:
 - Actitudes y funciones del conductor.
 - Las funciones del conductor en su actividad.
 - Sistemas y servicios telemáticos de información y comunicación con usuarios y clientes

- Los servicios de información y comunicación.
- Elementos básicos de un sistema de información.
- Sistemas de recogida y transmisión de información.
- Servicios telemáticos de información y comunicación.

• **Unidad 2. Comunicación y atención de usuarios y clientes de servicios de transporte.**

- Elementos de la comunicación
 - Emisor y receptor
 - La información a transmitir
 - El medio o vía de transmisión
 - El lenguaje
- Procesos de comunicación
 - La comunicación interpersonal y el contacto directo
 - Obstáculos en la comunicación
 - Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación
- La comunicación verbal y no verbal
- La escucha activa
- Lenguaje gestual

• **Unidad 3. Calidad e incidencias en el servicio de transporte.**

- Calidad del servicio de transporte
 - Limpieza del vehículo
 - Confort: Climatización, iluminación y sonido
- Calidad de la prestación del conductor.
- Derechos y deberes del usuario.
- Tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Incidencias y reclamaciones:
 - Recogida, análisis y transmisión de incidencias
 - El libro de reclamaciones
 - Cumplimentación de reclamaciones
 - Cursar reclamaciones: trámites y documentos