Convocatoria estatal planes de formación 2021

aula directa
E-LEARNING SERVICES

DIPLOMA

A Don/Doña: JOSÉ GERMÁN CUADRADO GARCIA

con NIF: 74919885F

Por su participación con aprovechamiento en el curso:

COMT11- GESTION DE INCIDENCIAS DEL VIAJERO. FIDELIZACION DEL CLIENTE

Expediente: F210145AA Acción: 015 Grupo: 004

Realizado entre las fechas: 16/09/2022 a 28/10/2022

Con una duración total de: 30 horas Modalidad: TELEFORMACIÓN

Y para que conste, se expide el presente diploma en: Málaga a 28 de octubre de 2022

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL SEPE

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

AULA DIRECTA, S. L.
C.I.F.: B-92.866.847
Av. J. Ortega y Gasset, Nº 204
29006 - Málaga

D. Pedro Salvador Guzmán Ruiz
Director Gerente

CONTENIDOS:

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: GESTIÓN DE INCIDENCIAS

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.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

? 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.