



Atención al cliente en el transporte de viajeros

Modalidad:

e-learning con una duración 15 horas

Objetivos:

Tanto en las interacciones previas al viaje, durante el viaje como a la finalización del viaje, debemos cuidar el modo en que nos relacionamos con nuestros clientes, en cualquier circunstancia. Interpretar las técnicas de atención e información al cliente, describiendo diferentes tipologías de clientes, sus características y los procedimientos de resolución de conflictos.

Contenidos:

1. Tipos de clientes.
2. Servicio al cliente.
3. Fases de un correcto servicio al cliente.
4. El conductor en el marco del servicio.
5. El conflicto y su resolución.
6. Recogida de reclamaciones.
7. Cursar reclamaciones.

