



# Gestión de la calidad del servicio de transporte de viajeros por carretera

## Modalidad:

e-learning con una duración 28 horas

## Objetivos:

Explicar los criterios y variables para la prestación de servicios de transporte a viajeros de calidad establecidos por organizaciones reconocidas de normalización tipo AENOR u otras  
Valorar la aplicación de criterios y requisitos de calidad en la prestación de distintos tipos servicios de transporte de viajeros por carretera.

## Contenidos:

1. Gestión de la calidad en empresas de transporte de viajero.
  - 1.1. Definición de calidad del servicio.
  - 1.2. Estándares de calidad en actividades de transporte de viajeros.
2. Diferencias entre tipos de servicios: regular y discrecional.
3. Satisfacción del cliente y política empresarial de atención al cliente.
4. Aplicación de sistemas de gestión de la calidad.



4.1. Especificaciones de las normas ISO y UNE.

5. Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros.

5.1. Cuantitativas y cualitativas.

5.2. Sistemas y sondeos del trato al cliente: índice de satisfacción del cliente.

5.3. Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros.

5.4. Información al viajero en paradas y a bordo de los autobuses.

5.5. Necesidades del viajero: derechos y obligaciones.

6. Medidas correctoras ante los errores en el servicio de transporte.