Gestión de relaciones con clientes y seguimiento del servicio de transporte (60 horas)



Categoría: Comercio y marketing

Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/gestion-de-relaciones-con-clientes-y-seguimiento-del-servicio-de-transporte-60-horas/

Objetivo

Con el **Curso** de 60 horas de **Gestión de relaciones con clientes y seguimiento del servicio de transporte** adquirirás los conocimientos necesarios para gestionar los procesos de atención al cliente y seguimiento en los servicios de transporte siguiendo unos indicadores de calidad y de satisfacción al cliente.

Descripción

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y USUARIOS DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

- Tipos de cliente y expectativas en relación con el servicio de transporte.

Indicadores de calidad:

- Tiempo. - Frecuencia. - Seguridad. - Impacto ambiental. - Incidencias. - Servicio ofertado. - Atención al cliente. - Seguimiento de las operaciones. - Acceso web.

Protocolos utilizados para la definición de servicios de transporte de mercancías y viajeros:

- Criterios ISO. - Normas UNE.

Gestión de clientes CRM:

- Aplicaciones informáticas para CRM. - Registros de información. - Sistemas de información, gestión y comunicación con clientes, operadores, empleados y administraciones. - Funciones de la atención al cliente en el transporte por carretera.

Técnicas de atención al cliente y de resolución de reclamaciones:

- Estilos de respuesta. - Técnicas de asertividad.

Pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo:

- Contenido del mensaje. - Características del mensaje. - Vocabulario y técnicas de comunicación. - El sistema de intercambio de información vía EDI en las comunicaciones con los diversos agentes intervinientes en una operación de transporte por carretera.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

La responsabilidad del transportista:

- Responsabilidad derivada de la legislación mercantil. - Responsabilidad derivada de la legislación de protección al consumidor o usuario. - Limitación y exoneración de la responsabilidad.

Impedimentos en el cumplimiento del contrato del servicio de transporte de

viajeros o de mercancía:

- Cancelación. - Avería. - Retraso. - Daños al viajero o a sus equipajes. - Averías, faltas, daños o retraso en la mercancía. - Responsabilidades derivadas de la legislación mercantil y de la legislación de protección al consumidor o usuario. - Documentación utilizada habitualmente para la formalización de reclamaciones en el sector transporte de mercancías o de viajeros. - Documentación y registro de reclamaciones por medios convencionales e informáticos. - Actuaciones a desarrollar en la gestión y seguimiento de quejas, reclamaciones e insatisfacción de clientes y usuarios. - Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de mercancías. - Las juntas arbitrales: procedimiento y condiciones. - Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de viajeros.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 60
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 2