



COMT11. Gestión de incidencias del viajero. Fidelización del cliente.

Sku: PS_COMT11

Horas: 30

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Mejorar las estrategias necesarias para una adecuada gestión de quejas, reclamaciones y/o incidencias, garantizando así la calidad del servicio.
- Desarrollar las estrategias y acciones necesarias para garantizar una adecuada calidad del servicio y así asegurar una fidelización de la cartera de clientes/usuarios.

CONTENIDOS

- **Unidad 1. Gestión de incidencias.**
 - Conocimiento / Capacidades cognitivas y prácticas
 - 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.
 - Habilidades de gestión, personales y sociales
 - Asimilación de la importancia de la atención al cliente e interactuar correctamente ante los diferentes comportamientos, situaciones o incidencias de los usuarios del servicio.
 - Comprensión y empatía de las necesidades de las personas.
 - Detección y anticipación a situaciones/incidencias con clientes especialmente conflictivas, que son generadoras de quejas y reclamaciones.

- Análisis de las causas de las incidencias sufridas por los viajeros, derivadas de una inadecuada prestación del servicio, o sobrevenidas en su persona o provocadas por factores externos.
 - Conocimiento y aplicación de los protocolos de actuación ante incidencias/reclamaciones.
 - Capacidad para presentar soluciones antes quejas y/o reclamaciones.
 - Escucha activa del cliente y habilidad para inspirar confianza.
 - Habilidad para la negociación en situaciones potencialmente conflictivas.
- **Unidad 2. Fidelización del cliente.**
 - Conocimiento / Capacidades cognitivas y prácticas
 - 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.
 - Habilidades de gestión, personales y sociales
 - Identificación de los diferentes tipos de clientes/usuarios y aplicación de estrategias que garanticen su fidelización.
 - Desarrollo de programas de calidad en el servicio y medición de la satisfacción del cliente.
 - Empatía, cooperación y trabajo en equipo para ofrecer soluciones que garanticen la satisfacción del cliente.
 - Implementación de actitudes positivas en el proceso general de atención al cliente/usuario.
 - Implicación en la calidad del servicio y satisfacción del cliente, anticipando en las posibles objeciones o incidencias del servicio.
 - Mejora de la capacidad de comunicación como herramienta de fidelización.