



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

Sku: ID_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.
- Identificar los diferentes tipos de incidencias relacionadas con los viajes y servicios turísticos según sus causas y ámbitos específicos.
- Aplicar adecuadamente los protocolos establecidos para la recepción, documentación y gestión de reclamaciones e incidencias.
- Clasificar las incidencias según su gravedad, analizando su impacto económico y estableciendo medidas preventivas.
- Manejar eficazmente herramientas tecnológicas destinadas a optimizar la gestión de incidencias y automatizar procesos administrativos.
- Desarrollar habilidades para la resolución efectiva de conflictos y

aplicar estrategias adecuadas de comunicación en situaciones críticas con la clientela.

- Identificar y analizar riesgos potenciales en la prestación de servicios turísticos mediante el uso de técnicas específicas.
- Comunicar eficazmente a la clientela información relevante sobre contingencias posibles durante los viajes.
- Aplicar procedimientos estructurados de control de calidad y auditoría para asegurar el cumplimiento de estándares establecidos en los servicios turísticos.
- Implementar estrategias de mejora continua mediante la evaluación regular de incidencias y la capacitación constante del personal implicado.
- Identificar y diferenciar los diversos tipos de clientes en el sector del transporte de viajeros según sus motivaciones y expectativas.
- Aplicar técnicas eficaces para gestionar interacciones con la clientela en situaciones cotidianas y de incidencia durante el viaje.
- Analizar estrategias para mejorar la satisfacción y fidelización de la clientela, adaptando el servicio a perfiles específicos y necesidades diversas.
- Utilizar herramientas digitales para medir y evaluar la experiencia y satisfacción de las personas usuarias, optimizando así el servicio ofrecido.
- Analizar las diferentes técnicas de fidelización aplicadas en el sector del transporte de personas viajeras.
- Diseñar planes estratégicos orientados a la retención y recuperación

de la clientela.

- Evaluar sistemas de calidad y su impacto en la experiencia de las personas usuarias.
- Interpretar el uso de herramientas tecnológicas para optimizar la atención y la fidelización del público viajero.

CONTENIDOS

Unidad 1: Gestión de incidencias y atención al cliente.

- Introducción.
- Objetivos específicos.
- 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.
 - Clasificación de incidencias según su gravedad.
 - Incidencias relacionadas con la documentación del viajero.
 - Incidencias relacionadas con los medios de transporte.
 - Incidencias relacionadas con el alojamiento.
 - Incidencias relacionadas con servicios complementarios.
 - Impacto económico de las incidencias y estrategias para su reducción.
- 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.
 - Herramientas tecnológicas para la gestión de incidencias y automatización de procesos.
 - Gestión de compensaciones y reembolsos en el transporte de viajeros.
- Resolución de conflictos y atención a clientes en situaciones de crisis.
 - Técnicas de resolución de conflictos en atención al viajero.
 - Estrategias de comunicación en situaciones críticas.
 - Casos prácticos de gestión de incidencias complejas.

Unidad 2: Gestión y prevención de incidencias en servicios turísticos.

- Introducción.
- Objetivos específicos.
- Prevención de incidencias en viajes.

- Análisis de riesgos potenciales en los servicios turísticos.
- Información previa al viajero sobre posibles contingencias.
- Control de calidad y auditoría de los servicios turísticos.
- Evaluación y mejora continua en la gestión de incidencias.
 - Análisis estadístico de incidencias y elaboración de informes.
 - Implementación de mejoras en los procesos de gestión.
 - Capacitación continua del personal en prevención y gestión de incidencias.

Modulo 2: FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

Unidad 1: Atención al cliente.

- Introducción.
- Objetivos específicos.
- 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.
 - Atención a clientes con necesidades específicas y diversidad funcional.
 - Gestión de experiencias de las personas viajeras y personalización del servicio.
 - Medición de la satisfacción y uso de herramientas digitales.

Unidad 2: Fidelización del cliente.

- Introducción.
- Objetivos específicos.
- 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.
- Calidad en la atención al cliente.
 - Estándares de calidad en el servicio de transporte.
 - Certificaciones de calidad en el sector.
 - Mejora continua y retroalimentación del cliente.
- Nuevas tecnologías aplicadas a la atención al cliente.
 - Aplicaciones móviles y plataformas digitales para viajeros.
 - Sistemas de información al viajero en tiempo real.
 - Big Data y analítica predictiva para la personalización del servicio.