



Atención al cliente en el transporte de viajeros

Sku: CT0572

Horas: 17

Formato: HTML

CONTENIDOS

1. Tipos de clientes. 1.1 Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes. 2. Servicio al cliente. 2.1 Satisfacción del 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. 6.1 La hoja de reclamaciones. 6.2 Cumplimentación de reclamaciones. 7. Cursar reclamaciones.