



## Calidad del servicio de transporte por carretera

**Sku:** CT1712

**Horas:** 12

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. Concepto y características de la calidad aplicada al servicio en el transporte por carretera.  
1.1. Definición y características. 1.2. Clientes internos y externos. 1.3. Medición de la calidad del servicio. Indicadores de calidad en el servicio. 1.4. ISO9000 y la gestión de la calidad del servicio. 2. Implantación de sistemas de calidad en empresas de transporte por carretera.  
2.1. Manual de Calidad. 2.2. Fases. protocolos. objetivos. 3. Calidad en los procesos internos. 3.1. Documentación. 3.2. Elaboración de protocolos de actuación normal ante emergencias. 4. Calidad y proveedores. 4.1. Medición de la calidad en los proveedores. 4.2. Sinergias a establecer con proveedores. 5. Calidad y clientes. 5.1. Medición de la calidad por los clientes: encuestas de satisfacción. 5.2. Sinergias a establecer con clientes: servicio de atención y postventa. 5.3. Reclamaciones de clientes.