

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Atención al cliente en el transporte de viajeros

Duración: 15h

Modalidad: Online

Objetivo

- Interpretar las técnicas de atención e información al cliente, describiendo diferentes tipologías de clientes, sus características y los procedimientos de resolución de conflictos.

Contenido

1. Tipos de clientes.
2. Servicio al 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.
7. Cursar reclamaciones.