

## COMT11 GESTIÓN DE INCIDENCIAS DEL VIAJERO. FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE



**180,00 € - 250,00 €**

Este Curso COMT11 Gestión de Incidencias del Viajero. Fidelización del Cliente le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de comercio y marketing. Con este CURSO COMT11 Gestión de Incidencias del Viajero. Fidelización del Cliente el alumno será capaz aprender a adquirir capacitación para llevar a cabo los protocolos y procedimientos aplicables en la gestión de incidencias y en las actuaciones dirigidas a la fidelización de los viajeros/clientes/usuarios.

**Categorías:** [Cursos online](#), [Turismo y Agencias de Viajes](#) |

### INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	30 h
<b>Modalidad</b>	Online

<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

1. Distinción entre los tipos de incidencias en viajes/servicios.
2. - Quejas y reclamaciones derivadas de la prestación del servicio.
3. - Incidencias sobrevenidas en el propio viajero.
4. - Incidencias derivadas de los factores del entorno del viaje.
5. Conocimiento y aplicación de los protocolos de actuación ante incidencias/reclamaciones.
6. - Atención personal en la recepción de incidencias/reclamaciones.
7. - Documentación y tramitación de la incidencia/reclamación.
8. - Gestiones directas para solucionar la incidencia/reclamación.
9. - Operativa de cierre de las incidencias/reclamaciones.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

1. Atención al cliente en el transporte de viajeros.
2. - Tipos de clientes.
3. - Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes.
4. - Servicio al cliente
5. - Satisfacción del cliente.
6. - Fases de un correcto servicio al cliente.
7. - El conductor en el marco del servicio.
8. Fidelización de clientes, a partir de técnicas destinadas a ese fin.
9. - Plan para retener y recuperar clientes.
10. - Sistemas, técnicas y programas de fidelización.
11. - Seguimiento y acciones de postventa.

12. - La comunicación como herramienta de fidelización.

