

MF1467_2 ATENCIÓN A USUARIOS Y RELACIONES CON CLIENTES (ONLINE)



180,00 € - 250,00 €

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al MF1467_2 Atención a Usuarios y Relaciones con Clientes, regulada en el Real Decreto 626/2013, de 2 de Agosto, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para la atención a usuarios y relaciones con clientes.

Categorías: [Transporte y Mantenimiento de Vehículos](#) |

INFORMACIÓN

Duración	50 h
Modalidad	Online
Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

MÓDULO 1. ATENCIÓN A USUARIOS Y RELACIONES CON CLIENTES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMAGEN DE LA EMPRESA Y CALIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE

1. Imagen de la empresa de servicios de transporte
2. El cliente
3. El conductor en el marco de la prestación del servicio
4. Sistemas y servicios telemáticos de información y comunicación con usuarios y clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN DE USUARIOS Y CLIENTES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE

1. Elementos de la comunicación
2. Procesos de comunicación
3. La comunicación verbal y no verbal
4. La escucha activa
5. Lenguaje gestual

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CALIDAD E INCIDENCIAS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE

1. Calidad del servicio de transporte

2. Calidad de la prestación del conductor.
3. Derechos y deberes del usuario.
4. Tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones.
5. Incidencias y reclamaciones
6. El conflicto y su resolución
7. Litigios por incumplimiento del servicio y repercusiones financieras y comerciales.

