

MF2184_3 GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE(ONLINE)



180,00 € - 250,00 €

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF2184_3 Gestión de relaciones con clientes y seguimiento del servicio de transporte regulado en el Real Decreto 614/2013, de 2 de agosto, que permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera.

Categorías: [Comercio y Marketing](#) |

INFORMACIÓN

Duración

40 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. GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y USUARIOS DEL TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. Tipos de cliente y expectativas en relación con el servicio de transporte.
2. Indicadores de calidad:
 3. - Tiempo.
 4. - Frecuencia.
 5. - Seguridad.
 6. - Impacto ambiental.
 7. - Incidencias.
 8. - Servicio ofertado.
 9. - Atención al cliente.
10. - Seguimiento de las operaciones.
11. - Acceso web.
12. Protocolos utilizados para la definición de servicios de transporte de mercancías y viajeros:
 13. - Criterios ISO.
 14. - Normas UNE.
 15. Gestión de clientes CRM.
 16. - Aplicaciones informáticas para CRM.
 17. - Registros de información.

18. - Sistemas de información, gestión y comunicación con clientes, operadores, empleados y Administraciones.
19. Funciones de la atención al cliente en el transporte por carretera.
20. Técnicas de atención al cliente y de resolución de reclamaciones.
21. - Estilos de respuesta.
22. - Técnicas de asertividad.
23. Pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo.
24. - Contenido del mensaje.
25. - Características del mensaje.
26. - Vocabulario y técnicas de comunicación.
27. El sistema de intercambio de información vía EDI en las comunicaciones con los diversos agentes intervinientes en una operación de transporte por carretera.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA.

1. La responsabilidad del transportista.
2. - Responsabilidad derivada de la legislación mercantil.
3. - Responsabilidad derivada de la legislación de protección al consumidor o usuario.
4. - Limitación y exoneración de la responsabilidad.
5. Impedimentos en el cumplimiento del contrato del servicio de transporte de viajeros o de mercancía:
6. - Cancelación.
7. - Avería.
8. - Retraso.
9. - Daños al viajero o a sus equipajes.
10. - Averías, faltas, daños o retraso en la mercancía.
11. Responsabilidades derivadas de la legislación mercantil y de la legislación de protección al consumidor o usuario.
12. Documentación utilizada habitualmente para la formalización de reclamaciones en el sector transporte de mercancías o de viajeros.
13. Documentación y registro de reclamaciones por medios convencionales e informáticos.
14. Actuaciones a desarrollar en la gestión y seguimiento de quejas, reclamaciones e insatisfacción de clientes y usuarios.
15. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de mercancías.
16. Las juntas arbitrales: procedimiento y condiciones.
17. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de viajeros.

