

# MF1467\_2 ATENCIÓN A USUARIOS Y RELACIONES CON CLIENTES

SKU: EVOL-3199-iNO-B | Categorías: [Atención al Cliente](#), [COMERCIO Y MARKETING](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [50](#)

Acreditado por Universidad [NO](#)

Créditos ECTS [0](#)

Más información [CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD](#)

## CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

### Objetivos

En la actualidad, en el mundo del transporte y mantenimiento de vehículos y dentro del área profesional de conducción de vehículos por carretera, más concretamente en la conducción profesional de vehículos turismos y furgonetas, es muy importante conocer los diferentes procesos por cual se realizan. Por ello, con el presente curso se trata de aportar los conocimientos necesarios para conocer la atención a usuarios y relaciones con clientes.

### Contenidos

1. 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.

