

Atención al cliente y calidad en el servicio de transporte en empresas de transporte

TRANSPORTE CARRETERA

PROGRAMA:



DURACIÓN:
10 horas



DIRIGIDO A:

A todas aquellas personas interesadas en formarse en la calidad en el servicio y en la óptima atención al cliente el ámbito de transporte.



OBJETIVOS

- ✓ Conocer los conceptos de calidad y servicio, así como las características de los distintos servicios en el sector transporte.
- ✓ Saber la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente.
- ✓ Aprender las estrategias idóneas para los distintos tipos de servicios.
- ✓ Analizar las normas de calidad en el servicio.
- ✓ Ser consciente de la importancia de la comunicación en el servicio con la finalidad de satisfacer al consumidor y a los empleados que prestan el servicio.
- ✓ Conocer las técnicas necesarias para proporcionar un servicio de atención al cliente, de modo que este sienta sus necesidades y expectativas satisfechas.

I. MARCO CONCEPTUAL.

II. ELEMENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE.

III. IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE.

- a) Fidelización del cliente.
- b) Output de la cadena de suministro.
- c) Elementos diferenciadores dentro de empresas de transporte.

IV. BUENAS PRÁCTICAS MEJORA CONTINUA DE PROCESOS.

- a) Optimización de coste y servicios.
- b) Establecimiento de indicadores de gestión (kpi's).
- c) Medición y seguimiento de la atención al cliente.
- d) Sistema de gestión de incidencias.

V. CALIDAD EN EL SERVICIO EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA.

- a) Calidad en el servicio.
- b) Calidad de servicio logístico.
- c) La medición de la calidad de servicio en el transporte.

VI. ATENCIÓN AL CLIENTE 2.0.