



COMT11. Gestión de incidencias del viajero. Fidelización del cliente.

Objetivos

- Mejorar las estrategias necesarias para una adecuada gestión de quejas, reclamaciones y/o incidencias, garantizando así la calidad del servicio.
- Desarrollar las estrategias y acciones necesarias para garantizar una adecuada calidad del servicio y así asegurar una fidelización de la cartera de clientes/usuarios.
- Identificar los diferentes tipos de incidencias relacionadas con los viajes y servicios turísticos según sus causas y ámbitos específicos.
- Aplicar adecuadamente los protocolos establecidos para la recepción, documentación y gestión de reclamaciones e incidencias.
- Clasificar las incidencias según su gravedad, analizando su impacto económico y estableciendo medidas preventivas.
- Manejar eficazmente herramientas tecnológicas destinadas a optimizar la gestión de incidencias y automatizar procesos administrativos.
- Desarrollar habilidades para la resolución efectiva de conflictos y aplicar estrategias adecuadas de comunicación en situaciones críticas con la clientela.
- Identificar y analizar riesgos potenciales en la prestación de servicios turísticos mediante el uso de técnicas específicas.
- Comunicar eficazmente a la clientela información relevante sobre contingencias posibles durante los viajes.
- Aplicar procedimientos estructurados de control de calidad y auditoría para asegurar el cumplimiento de estándares establecidos en los servicios turísticos.
- Implementar estrategias de mejora continua mediante la evaluación regular de incidencias y la capacitación constante del personal implicado.
- Identificar y diferenciar los diversos tipos de clientes en el sector del transporte de viajeros según sus motivaciones y expectativas.

- Aplicar técnicas eficaces para gestionar interacciones con la clientela en situaciones cotidianas y de incidencia durante el viaje.
- Analizar estrategias para mejorar la satisfacción y fidelización de la clientela, adaptando el servicio a perfiles específicos y necesidades diversas.
- Utilizar herramientas digitales para medir y evaluar la experiencia y satisfacción de las personas usuarias, optimizando así el servicio ofrecido.
- Analizar las diferentes técnicas de fidelización aplicadas en el sector del transporte de personas viajeras.
- Diseñar planes estratégicos orientados a la retención y recuperación de la clientela.
- Evaluar sistemas de calidad y su impacto en la experiencia de las personas usuarias.
- Interpretar el uso de herramientas tecnológicas para optimizar la atención y la fidelización del público viajero.

Contenidos

COMT11. Gestión de incidencias del viajero. Fidelización del cliente	Tiempo estimado
MÓDULO 1: GESTIÓN DE INCIDENCIAS	
<p>Unidad 1: Gestión de incidencias y atención al cliente.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Distinción entre los tipos de incidencias en viajes/servicios. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Quejas y reclamaciones derivadas de la prestación del servicio. 1.2. Incidencias sobrevenidas en el propio viajero. 1.3. Incidencias derivadas de los factores del entorno del viaje. 1.4. Clasificación de incidencias según su gravedad. 1.5. Incidencias relacionadas con la documentación del viajero. 1.6. Incidencias relacionadas con los medios de transporte. 1.7. Incidencias relacionadas con el alojamiento. 1.8. Incidencias relacionadas con servicios complementarios. 1.9. Impacto económico de las incidencias y estrategias para su reducción. 2. Conocimiento y aplicación de los protocolos de actuación ante incidencias/reclamaciones. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Atención personal en la recepción de incidencias/reclamaciones. 2.2. Documentación y tramitación de la incidencia/reclamación. 2.3. Gestiones directas para solucionar la incidencia/reclamación. 2.4. Operativa de cierre de las incidencias/reclamaciones. 2.5. Herramientas tecnológicas para la gestión de incidencias y automatización de procesos. 2.6. Gestión de compensaciones y reembolsos en el transporte de viajeros. 3. Resolución de conflictos y atención a clientes en situaciones de crisis. <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Técnicas de resolución de conflictos en atención al viajero. 3.2. Estrategias de comunicación en situaciones críticas. 3.3. Casos prácticos de gestión de incidencias complejas. 	
Cuestionario de autoevaluación UA 01	30 minutos

Actividad de Evaluación UA 01	30 minutos
Tiempo total de la unidad	10 horas
<p>Unidad 2: Gestión y prevención de incidencias en servicios turísticos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prevención de incidencias en viajes. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Análisis de riesgos potenciales en los servicios turísticos. 1.2. Información previa al viajero sobre posibles contingencias. 1.3. Control de calidad y auditoría de los servicios turísticos. 2. Evaluación y mejora continua en la gestión de incidencias <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Análisis estadístico de incidencias y elaboración de informes. 2.2. Implementación de mejoras en los procesos de gestión. 2.3. Capacitación continua del personal en prevención y gestión de incidencias. 	
Cuestionario de autoevaluación UA 02	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 02	30 minutos
Tiempo total de la unidad	5 horas
MÓDULO 2: FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE	
<p>Unidad 1: Atención al cliente.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención al cliente en el transporte de viajeros. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Tipos de clientes. 1.2. Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes. 1.3. Servicio al cliente. 1.4. Satisfacción del cliente. 1.5. Fases de un correcto servicio al cliente. 1.6. El conductor en el marco del servicio. 1.7. Atención a clientes con necesidades específicas y diversidad funcional. 	

<ul style="list-style-type: none"> 1.8. Gestión de experiencias de las personas viajeras y personalización del servicio. 1.9. Medición de la satisfacción y uso de herramientas digitales. 	
Cuestionario de autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	30 minutos
Tiempo total de la unidad	6 horas
<p>Unidad 2: Fidelización del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Fidelización de clientes a partir de técnicas destinadas a ese fin. <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Plan para retener y recuperar clientes. 1.2. Sistemas, técnicas y programas de fidelización. 1.3. Seguimiento y acciones de postventa. 1.4. La comunicación como herramienta de fidelización. 2. Calidad en la atención al cliente <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Estándares de calidad en el servicio de transporte. 2.2. Certificaciones de calidad en el sector. 2.3. Mejora continua y retroalimentación del cliente. 3. Nuevas tecnologías aplicadas a la atención al cliente. <ul style="list-style-type: none"> 3.1. Aplicaciones móviles y plataformas digitales para viajeros. 3.2. Sistemas de información al viajero en tiempo real. 3.3. Big Data y analítica predictiva para la personalización del servicio. 	
Cuestionario de autoevaluación UA 02	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 02	30 minutos
Tiempo total de la unidad	8 horas
Examen final	1 hora
2 módulos / 4 unidades	30 horas