



**MCR56. Gestión de incidencias del viajero. Fidelización del cliente.**



**MCR56**

## **Gestión de incidencias del viajero. Fidelización del cliente.**

*El contenido formativo se adecúa a la unidad de competencia UC1074\_3 del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP)*

**Duración:** 30 horas

**Modalidad:** 100% online

**Requisitos y conocimientos previos:** no se requiere nivel académico previo, pero al ser en modalidad online es necesario poseer conocimientos básicos de informática, así como habilidades básicas de comunicación lingüística que permitan el aprendizaje y el seguimiento de la formación.



## Objetivos

### Objetivo general

- Desarrollar las estrategias y acciones necesarias para garantizar una adecuada calidad del servicio y así asegurar una fidelización de la cartera de clientes/usuarios.
  - Mejorar las estrategias necesarias para una adecuada gestión de quejas, reclamaciones y/o incidencias, garantizando así la calidad del servicio.
- 

## Objetivos específicos

- 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

### **Módulo 1: gestión de incidencias [15h]**

#### **Unidad 1: Gestión de incidencias y atención al cliente.**

1. Distinción entre los tipos de incidencias en viajes/servicios.
  - 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.
  - 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.

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

## **Unidad 2: Gestión y prevención de incidencias en servicios turísticos.**

### 1. Prevención de incidencias en viajes.

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

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.

## **Módulo 2: fidelización del cliente**

### **Unidad 1: Atención al cliente.**

#### 1. Atención al cliente en el transporte de viajeros.

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.
- 1.8. Gestión de experiencias de las personas viajeras y personalización del servicio.
- 1.9. Medición de la satisfacción y uso de herramientas digitales.

## **Unidad 2: Fidelización del cliente.**

- 1. Fidelización de clientes a partir de técnicas destinadas a ese fin.
  - 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
  - 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.
  - 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.