

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros

Duración: 15h

Modalidad: Online

Objetivo

- Aplicar las técnicas de comunicación interpersonal en situaciones de contacto directo con clientes y explicar las líneas básicas y características generales del servicio al cliente, utilizando los medios disponibles para obtener la satisfacción de los usuarios.

Contenido

1. Elementos de la comunicación.
2. Procesos de la comunicación.
3. Obstáculos en la comunicación.
4. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.
5. La escucha activa.
6. Los servicios de información y comunicación.
7. Navegadores. Asistentes a la navegación.