

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2CT2671

Nombre: Gestión de la calidad del servicio de transporte de viajeros por carretera

Duración: 30 horas

Modalidad: Teleformación

Objetivos:

Explicar los criterios y variables para la prestación de servicios de transporte a viajeros de calidad establecidos por organizaciones reconocidas de normalización tipo AENOR u otras Valorar la aplicación de criterios y requisitos de calidad en la prestación de distintos tipos servicios de transporte de viajeros por carretera.

Contenidos:

1. Gestión de la calidad en empresas de transporte de viajero.
2. Diferencias entre tipos de servicios: regular y discrecional.
3. Satisfacción del cliente y política empresarial de atención al cliente.
4. Aplicación de sistemas de gestión de la calidad.
5. Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros.
6. Medidas correctoras ante los errores en el servicio de transporte.