

## TÉCNICAS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS URBANO

<b>Código SENCE</b>	1237931531
<b>Objetivos Generales</b>	El programa permite a los participantes ser capaces de utilizar técnicas y criterios de calidad de servicio para el transporte de pasajeros urbano, de acuerdo a las exigencias del transantiago.
<b>Duración</b>	09 horas cronológicas
<b>Participantes</b>	30
<b>Horario</b>	A convenir
<b>Población Objetivo</b>	Orientado a Conductores de Transporte Urbano.
<b>Principales Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Técnicas de comunicación para la atención al cliente: consolidación de expectativas de entrada, introducción a los conceptos comunicacionales, introducción a las habilidades de la atención al cliente, barreras de la comunicación y cómo superarlas. comunicación asertiva, conductas en la comunicación (pasiva, agresiva, asertiva).</li> <li>✓ Criterios de calidad exigidos por el transantiago: que espera el público del servicio de transporte urbano el principio superior la seguridad de la operación la principal exigencia del público regularidad y confiabilidad del servicio otros criterios buen trato comodidad información los inspectores fantasma y su función: los atributos de atención en ruta, los 10 mandamientos, criterios de evaluación del desempeño del conductor.</li> <li>✓ Principales problemas en la calidad de servicio al cliente y mejoras propuestas: problemas detectados en la evaluación del desempeño del conductor la fiscalización. el método del cliente incognito el ica, calidad de atención al usuario resultados de ica, calidad de atención al usuario.</li> </ul>
<b>Tipo de Programa</b>	Programa Cerrado o Especiales para Empresas
<b>Valor por Participante</b>	\$45.000