

PROGRAMA
TÉCNICAS DE ATENCIÓN DE PASAJEROS EN TRANSPORTE
INTERURBANO PARA AUXILIARES

Nuestra Empresa

Usecap limitada, es una consultora y Organismo Técnico de Capacitación (**OTEC**), creado en el año 2006, acreditado ante el Servicio de Capacitación y Empleo (**SENCE**)

Certificado bajo las normas de Calidad **ISO 9001:2008** y **NCH 2728**. Por el ente Francés, líder mundial desde el año 1828, **Bureau Veritas**

Brindamos como Valor Agregado consultoría para su organización, por la contratación de servicios de capacitación.

Consultoría + capacitación

Buscamos que los recursos SENCE de su empresa sean gestionados de manera estratégica a través de servicios de consultoría y capacitación, alineados con el pensamiento organizacional de su empresa.



Objetivo General

Al finalizar el curso el participante será capaz de identificar los protocolos de atención a clientes en el transporte de pasajeros interurbanos para mejorar la atención hacia el pasajero.



¿A quién va dirigido?

Este programa está dirigido a Auxiliares de buses interurbanos

Contenido

MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN

- Alcance sobre los beneficios de la calidad en el servicio
- Perfil de la tripulación
- Perfil de conductor
- Perfil del auxiliar
- Funciones y responsabilidad
- Departamento de tripulación

MÓDULO 2: CONCEPTOS

- Cliente O Pasajero
- Servicio

- Atención de Clientes
- Factores Asociados
- Quejas y Reclamos
- Manejo de la Ira

MÓDULO 3: PROCEDIMIENTOS DEL AUXILIAR

- Procedimiento auxiliar en taller
 - Chequeo de funcionamiento
 - Limpieza de la máquina
 - Requerimientos de trayecto para auxiliares de buses
 - Aseo personal
- Procedimientos terminal (origen)
 - Organización y guardado de equipaje según destino
 - Coordinación con agencia y apoyo a auxiliar con el equipaje
- Procedimiento en Trayecto
 - Saludo inicial y procedimientos
 - Chequeo y notificación
 - Condición de pasajeros
 - Chequeo de condiciones de bus
 - Monitoreo de pasajeros
 - Chequeo nomina
 - Despedida y pertenencia desem-

- barco de equipaje
- Entrega de documentación y otros
- Procedimiento en Terminal (Destino)
 - Desembarco de equipaje y otros
- Procedimiento Taller (Final)
 - Entrega de documentación y otros

MÓDULO 4: PROTOCOLO DEL AUXILIAR

- Protocolo en Terminal (Origen)
 - Saludo Pasajero
 - Saludo Inicial
 - Saludo Oficial
- Solicitud De Pasajes
 - Solicitud de pasajes y recabar información
 - Otros Aspectos De Un Servicio De Calidad
 - Atenciones Durante El Viaje
 - Manejo De Conflictos
 - Servicios De Alimentos
 - Finalización De Trayecto Y Despedida
- Entrega De Equipaje

Servicios Relacionados



Prueba
Diagnóstico Inicial



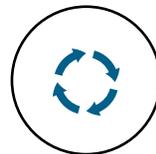
Plataforma
de educación virtual



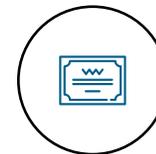
Reportes
de avances



Soporte vía
telefónica, mail,
foros, whatsapp



Retroalimentación de
todas las actividades y
evaluaciones

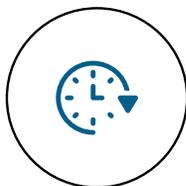


Entrega de diploma y
Certificación del curso

Información General



Modalidad
A Distancia



Duración
100 horas



Cód. Sence
1238036987



USECAP

Conocimiento a tu alcance



Presidente Madero 789, Ñuñoa
Santiago. Chile



+56 2 2671 4073



www.usecap.cl

