

USECAP

Conocimiento a tu alcance

LOGÍSTICA



PROGRAMA
TÉCNICAS DE ATENCIÓN DE PASAJEROS EN TRANSPORTE
INTERURBANO PARA CONDUCTORES

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 Conductores 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 CONDUCTOR

- Procedimiento en taller
- Procedimientos y Funciones Conductor de Buses
- Procedimiento inicial del Conductor
- Mantenimiento y Ajustes
- Aseo y Preparación de Maquinarias
- Funcionamiento y Chequeo
- Requerimiento de Trayecto
- Aseo Personal
- Chequeo Final
- Procedimientos terminal (origen)
- Ingreso andén y recibimiento de pasajeros
- Coordinación con agencia y apoyo a auxiliar con el equipaje
- Último chequeo de la máquina y salida del terminal
- Conducción
- Último chequeo de la máquina y

- salida del terminal
- Saludo oficial a pasajeros y avisos generales
- Cumplimientos de actividades programadas
- Despedida de Pasajeros
- Procedimiento en Terminal Destino
- Desembarco de Pasajeros
- Desembarco de Equipaje
- Chequeo antes de volver al Taller
- Documentación y Próxima salida

MÓDULO 4: PROTOCOLO DEL CONDUCTOR

- Protocolo en Terminal (Origen)
- Recibimiento de pasajeros y saludo inicial
- Protocolo en Trayecto
- Saludo Oficial Emitido por conductor
- Avisos o Comunicados
- Interacción con pasajeros
- Despedida Oficial
- Protocolo en Terminal (Final)
- Despedida Individual
- Concejos y Otras Sugerencias

Servicios Relacionados



Prueba
Diagnóstico Inicial



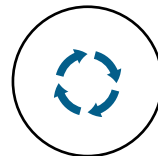
Plataforma
de educación virtual



Reportes
de avances



Soporte vía
telefónica, mail,
foros, whatsapp



Retroalimentación de
todas las actividades y
evaluaciones

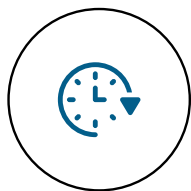


Entrega de diploma y
Certificación del curso

Información General



Modalidad
A Distancia



Duración
100 horas



Cód. Sence
1238036986



USECAP

Conocimiento a tu alcance



Presidente Madero 789, Ñuñoa
Santiago, Chile



+56 2 2671 4073



www.usecap.cl

