







***MF2184\_3 Gestión de R  
Seguimiento del Se***



# INESEM

---

## SINESS SCHOOL

***Relaciones con Clientes y  
servicio de Transporte***

**+ Información Gratis**

**titulación de formación continua bonificada  
empre**

# ***MF2184\_3 Gestión de Relaciones con Clientes Seguimiento del Servicio***

***duración total:*** 40 horas

***horas telepresenciales:*** 0

***precio:*** 0 € \*

***modalidad:*** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

**+ Información Gratis**

## *descripción*

En el ámbito del Comercio y del Marketing, es necesario la gestión comercial y financiera del transporte por carretera y del marketing. Así, con el presente curso se pretende la gestión de relaciones con clientes y seguimiento del ser

**+ Información Gratis**



**+ Información Gratis**

[www.formacioncontinua.eu](http://www.formacioncontinua.eu)

información y





## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que posean conocimientos técnicos en este área.

**+ Información Gratis**

## objetivos

- Caracterizar el proceso completo y operativa de los distintos tipos de relación con el cliente a partir de criterios e indicadores de calidad.
- Atender a distintos tipos de clientes, aplicando técnicas de atención a usuarios, en distintas situaciones propias del ámbito del transporte.
- Analizar las incidencias y reclamaciones habituales de los usuarios de operaciones de transporte por carretera, tanto de viajeros como de transportistas, y la responsabilidad de las partes.
- Elaborar documentación objeto de reclamaciones de clientes y procedimientos internos utilizados habitualmente en las empresas.
- Realizar las gestiones necesarias para la resolución de reclamaciones tramitando los procesos de mediación y arbitraje, de acuerdo con la legislación vigente.

+ Información Gratis

### *para qué te prepara*

La presente formación se ajusta al itinerario formativo de las relaciones con clientes y seguimiento del servicio de transporte de mercancías por carretera, y a las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va a desarrollar las Competencias Profesionales adquiridas a través de la formación formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente título profesional a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las Administraciones Autonómicas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1363/2007), así como las competencias profesionales adquiridas por experiencia profesional.

### *salidas laborales*

Desarrolla su actividad profesional en el ámbito público o privado, en régimen de cuenta propia, organizando y gestionando la actividad de transporte de mercancías por carretera, operadores logísticos, agencias de carga, transporte por carretera, en contacto directo con el cliente, en el ámbito de la información y la comunicación.

**+ Información Gratis**

## *titulación*

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte del Organismo Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las asignaturas del mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del curso, el nombre del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno ha alcanzado, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de los centros emisor de la titulación (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

**+ Información Gratis**



## INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición de cursos de Formación Continua  
EXPIDE LA SIGUIENTE

### NOMBRE DEL ALUMNO

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

## Nombre de la Acción de Formación

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación Continua  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con

Con una calificación de  $\frac{\text{€}}{\text{€}}$

Y para que conste expido la presente en  
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Sello



## *forma de bonificación*

+ Información Gratis

[www.formacioncontinua.eu](http://www.formacioncontinua.eu)

información y

## UDIOS EMPRESARIALES

partición a nivel nacional de formación  
TITULACIÓN

ALUMNO/A

estudios correspondientes de

## ión Formativa

ión INESEM en la convocatoria de XXXX  
número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

esente TITULACIÓN en  
es) de (año)



Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A



- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los meses a la Seguridad Social.

**+ Información Gratis**



### *metodología*

El alumno comienza su andadura en INESEM a través de una metodología de aprendizaje online, el alumno debe seguir un itinerario formativo, así como realizar las actividades y actividades del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final con un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder acceder al título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán seguimiento de todos los progresos del alumno así como estableciendo consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar toda su formación en la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad de Aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

**+ Información Gratis**

*materiales didácticos*

- Manual teórico 'MF2184\_3 Gestión de Relaciones con Clientes'

**+ Información Gratis**



**+ Información Gratis**

[www.formacioncontinua.eu](http://www.formacioncontinua.eu)

información y



*profesorado y servicio de tutorías*

**+ Información Gratis**

Nuestro equipo docente estará a su disposición para cualquier duda o contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Puede contactar con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o WhatsApp. Hemos elaborado un documento denominado “Guía del Alumno” entregado en formato PDF. Contamos con una extensa plantilla de profesores especialistas en el curso con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formadores para poder como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas, etc. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas y recibir una respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas para poder hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar con el personal del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizaciones, etc.

+ Información Gratis

**+ Información Gratis**

[www.formacioncontinua.eu](http://www.formacioncontinua.eu)

información y



**+ Información Gratis**





## *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para completar el curso, con una misma duración del curso. Existe por tanto un calendario de finalización de fin.

## *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de formación continua ofrece contenidos multimedia de alta calidad.

**+ Información Gratis**

ra la finalización del curso, que dependerá de la  
o formativo con una fecha de inicio y una fecha

rsos de modalidad online, el campus virtual  
y ejercicios interactivos.

## *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una comunidad que disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y programas de idiomas para aprender idiomas...

## *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, administración, ferias sobre formación, etc.

## *secretaría*

**+ Información Gratis**

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestro gestor de matriculación, envío de documentación y solución de incidencias.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede consultar sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización y lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, así como el seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM.

*programa formativo*

## **MÓDULO 1. GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE DEL SERVICIO DE TRANSPORTE**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE POR CARRETERA.**

**+ Información Gratis**

1. Tipos de cliente y expectativas en relación con el servicio.
2. Indicadores de calidad:
  - 1.- Tiempo.
  - 2.- Frecuencia.
  - 3.- Seguridad.
  - 4.- Impacto ambiental.
  - 5.- Incidencias.
  - 6.- Servicio ofertado.
  - 7.- Atención al cliente.
  - 8.- Seguimiento de las operaciones.
  - 9.- Acceso web.
3. Protocolos utilizados para la definición de servicios:
  - 1.- Criterios ISO.
  - 2.- Normas UNE.
4. Gestión de clientes CRM.
  - 1.- Aplicaciones informáticas para CRM.
  - 2.- Registros de información.
  - 3.- Sistemas de información, gestión y comunicación.
5. Funciones de la atención al cliente en el transporte y logística.
6. Técnicas de atención al cliente y de resolución de reclamaciones.

**+ Información Gratis**

1.- Estilos de respuesta.

2.- Técnicas de asertividad.

7.Pautas verbales y no verbales del comportamiento a

1.- Contenido del mensaje.

2.- Características del mensaje.

3.- Vocabulario y técnicas de comunicación.

8.El sistema de intercambio de información vía EDI en una operación de transporte por carretera.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE**

1.La responsabilidad del transportista.

1.- Responsabilidad derivada de la legislación mercantil.

2.- Responsabilidad derivada de la legislación de consumo.

3.- Limitación y exoneración de la responsabilidad.

2.Impedimentos en el cumplimiento del contrato del servicio.

1.- Cancelación.

2.- Avería.

3.- Retraso.

4.- Daños al viajero o a sus equipajes.

5.- Averías, faltas, daños o retraso en la mercancía.

3.Responsabilidades derivadas de la legislación mercantil.

**+ Información Gratis**

4.Documentación utilizada habitualmente para la formación de mercancías o de viajeros.

5.Documentación y registro de reclamaciones por mercancías.

6.Actuaciones a desarrollar en la gestión y seguimiento de usuarios.

7.Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito de la formación.

8.Las juntas arbitrales: procedimiento y condiciones.

9.Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito de la formación.

**+ Información Gratis**