







IN
—
BU

***UF2705 Atención y Gestión
Pasado***



INESEM

SINESS SCHOOL

***Política de Reclamaciones de
Clientes***

+ Información Gratis

**titulación de formación continua bonificada
empresarial**

UF2705 Atención y Ges ***Pas***

duración total: 40 horas

horas telefo

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

En el ámbito del transporte y mantenimiento de vehículos campos de la asistencia a pasajeros, tripulaciones, aero del área profesional aeronáutica. Así, con el presente cu necesarios para la atención y gestión de reclamaciones

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

e Reclamaciones de Pasajeros



a quién va dirigido

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

+ Información Gratis

objetivos

- Definir la normativa reguladora en caso de reclamación
- Explicar las principales incidencias que pueden surgir a la salida de un vuelo.
- Describir la utilización de los sistemas informáticos de equipajes.
- Describir los procedimientos de actuación establecidos para los equipajes diferidos, deteriorados, hallados en sala y

+ Información Gratis

para qué te prepara

a presente formación se ajusta al itinerario de la Unidad Reclamaciones de Pasajeros, certificando el haber superado en ella incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias a través de la experiencia laboral y de la formación no formal del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las distintas Comunidades Autónomas (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias adquiridas por experiencia laboral).

salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional, por cuenta ajena, en su naturaleza tanto pública como privada, en las terminales dependiendo funcional y jerárquicamente de un superior y nivel inferior. En el desarrollo de la actividad profesional universal de acuerdo con la legislación vigente.

+ Información Gratis

titulación

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

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la du alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que e firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de l recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

+ Información Gratis



INSTITUTO EUROPEO DE EST

como centro de Formación acreditado para la im
EXPIDE LA SIGUIENTE

NOMBRE DEL A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

Nombre de la Acc

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

Con una calificación de €

Y para que conste expido la pre
Granada, a (día) de (m)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Sell



forma de bonificación

+ Información Gratis

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 s
mes 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 aprobar.

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 'UF2705 Atención y Gestión de Reclari

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

e Reclamaciones de Pasajeros



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

profesorado y servicio de tutorías

+ Información Gratis

Nuestro equipo docente estará a su disposición para de contenido que pueda necesitar relacionado con el cu nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email un documento denominado “Guía del Alumno” entregad Contamos con una extensa plantilla de profesores espe con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y form como solicitar información complementaria, fuentes bibli Podrá hacerlo de las siguientes formas:

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

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

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede c del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizan

+ Información Gratis

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

e Reclamaciones de Pasajeros



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo par
misma duración del curso. Existe por tanto un calendario
de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cu
de inesem 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 disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y pron para aprender idiomas...

revista digital

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

secretaría

+ Información Gratis

Este sistema comunica al alumno directamente con nue de matriculación, envío de documentación y solución de

Además, a través de nuestro gestor documental, el alum sus documentos, controlar las fechas de envío, finalizac lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

UNIDAD FORMATIVA 1. ATENCIÓN Y GESTIÓN UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS F

1. Mostrador de reclamación:

- 1.- Operaciones previas y organización del mostrac
- 2.- Equipos y materiales necesarios en el mostradoc

+ Información Gratis

sistemas de megafonía; hojas de reclamaciones, albara

3.- Cierre y recogida de todos los elementos de tra

2. Normas en el tratamiento de incidencias relacionada

1.- Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Euro
establecen, entre otros, normas comunes sobre comper
denegación de embarque y de cancelación o gran retras

2.- Normativa reguladora en caso de reclamaciones:

3.- Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionale

3. Incidencias habituales, protocolos de actuación y tra

1.- Gestión interna de las quejas o reclamaciones.

2.- Responsabilidades de la compañía; informació

3.- Procedimientos habituales en la gestión de la R

hasta el siguiente vuelo; redireccionamiento con otra co

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS F

1. Equipos de recogida de equipaje:

1.- Paneles. Preparación y verificación del estado c

2.- Cintas. Preparación, verificación del estado de f

3.- Cintas especiales: uso, equipajes especiales, di

4.- Actuaciones en caso de incidencias en paneles

2. Tratamiento de incidencias relacionadas con el equi

+ Información Gratis

- 1.- Incidencias habituales, protocolos de actuación de irregularidad de equipaje.
- 2.- Procedimientos habituales en la gestión de la R
- 3.- Responsabilidades de la compañía; informaci
- 4.- Gestión de búsqueda, entrega y regularización. regularización del equipaje "RUSH". Registro, almacena
- 5.- Gestión interna de las quejas o reclamaciones.
- 6.- Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionale

+ Información Gratis