

Calidad, protección y seguridad de los servicios

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

Categorías: Calidad

OBJETIVOS

- Identificar los problemas de seguridad que se derivan de epidemias y/o factores que afectan a la salud del pasaje, para implementar medidas de protección que garanticen un servicio seguro y de calidad, además de reconocer la seguridad de trabajadores y usuarios como elemento de la calidad del servicio Implementar canales y vías de comunicación con el usuario/cliente como herramienta que garantiza la prestación de un servicio seguro y de calidad.
- Mejorar la calidad de la comunicación y del servicio de cara a garantizar la seguridad higiénico-sanitaria en el sector del transporte, tras los cambios originados por la crisis del Covid19.

CONTENIDOS

Calidad en el servicio: la seguridad y la protección de los trabajadores y usuarios

El SARS CoV19

Vías de transmisión, síntomas y tratamiento de la COVID 19

Medidas de protección frente a la COVID-19

Medidas de protección frente a la COVID-19 en el autobús

Medidas de seguridad e higiene en los distintos entornos de la empresa de transporte colectivo de viajeros

Protocolo de actuación en caso de detección de contagio por COVID-19 en el autobús

Calidad en el servicio: comunicación con el usuario/cliente

La comunicación

Herramientas de comunicación para garantizar la protección y seguridad del pasaje durante los servicios

Herramientas para medir la satisfacción de la clientela

Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis (COVID-19)

Actuación ante situaciones de conflicto en el autobús

Tratamiento de quejas y reclamaciones