

TMVI07. CALIDAD, PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS

SKU: TMVI07

Horas 30

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.

CONTENIDO

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

   1.1 El SARS CoV19

   1.2 Vías de transmisión, síntomas y tratamiento de la COVID 19.

   1.3 Medidas de protección frente a la COVID-19.

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

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

1.6 Protocolo de actuación en caso de detección de contagio por COVID-19 en el autobús. 2.

2. Calidad en el servicio: comunicación con el usuario/cliente

2.1 La comunicación 2.2. Herramientas de comunicación para garantizar la protección y seguridad del pasaje durante los servicios.

2.3 Herramientas para medir la satisfacción de la clientela.

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

2.5 Actuación ante situaciones de conflicto en el autobús.

2.6 Tratamiento de quejas y reclamaciones