



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

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

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF2184\_3 Gestión de relaciones con clientes y seguimiento del servicio de transporte regulado en el Real Decreto 614/2013, de 2 de agosto, que permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1. GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y USUARIOS DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Tipos de cliente y expectativas en relación con el servicio de transporte
2. Indicadores de calidad:

3. - Tiempo
4. - Frecuencia
5. - Seguridad
6. - Impacto ambiental
7. - Incidencias
8. - Servicio ofertado
9. - Atención al cliente
10. - Seguimiento de las operaciones
11. - Acceso web
12. Protocolos utilizados para la definición de servicios de transporte de mercancías y viajeros:
13. - Criterios ISO
14. - Normas UNE
15. Gestión de clientes CRM
16. - Aplicaciones informáticas para CRM
17. - Registros de información
18. - Sistemas de información, gestión y comunicación con clientes, operadores, empleados y Administraciones
19. Funciones de la atención al cliente en el transporte por carretera
20. Técnicas de atención al cliente y de resolución de reclamaciones
21. - Estilos de respuesta
22. - Técnicas de asertividad
23. Pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo
24. - Contenido del mensaje
25. - Características del mensaje
26. - Vocabulario y técnicas de comunicación
27. El sistema de intercambio de información vía EDI en las comunicaciones con los diversos agentes intervinientes en una operación de transporte por carretera

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. La responsabilidad del transportista
2. - Responsabilidad derivada de la legislación mercantil

3. - Responsabilidad derivada de la legislación de protección al consumidor o usuario
4. - Limitación y exoneración de la responsabilidad
5. Impedimentos en el cumplimiento del contrato del servicio de transporte de viajeros o de mercancía:
6. - Cancelación
7. - Avería
8. - Retraso
9. - Daños al viajero o a sus equipajes
10. - Averías, faltas, daños o retraso en la mercancía
11. Responsabilidades derivadas de la legislación mercantil y de la legislación de protección al consumidor o usuario
12. Documentación utilizada habitualmente para la formalización de reclamaciones en el sector transporte de mercancías o de viajeros
13. Documentación y registro de reclamaciones por medios convencionales e informáticos
14. Actuaciones a desarrollar en la gestión y seguimiento de quejas, reclamaciones e insatisfacción de clientes y usuarios
15. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de mercancías
16. Las juntas arbitrales: procedimiento y condiciones
17. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de viajeros



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)