

## CURSO: SERVICIO AL CLIENTE ENFOCADO AL TRANSPORTE PÚBLICO

### 1. VIDEO DE PRESENTACIÓN:

<https://youtu.be/JAIIOUf19Uo>

### 2. PÚBLICO OBJETIVO

Este curso está dirigido a conductores, personal operativo, agentes de atención al cliente, personal administrativo, supervisores y coordinadores de empresas de transporte público que deseen fortalecer sus habilidades de atención al usuario y mejorar la experiencia de servicio en cada trayecto.

### 3. FUNDAMENTO LEGAL

La atención al usuario en el sector transporte está regulada por normas como:

- Ley 336 de 1996 (Estatuto del Transporte): establece principios de eficiencia, seguridad y calidad del servicio.
- Ley 1581 de 2012: protección de datos personales y trato respetuoso al ciudadano.
- Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición): respaldo legal a la gestión de PQRS.
- Reglamentaciones específicas emitidas por el Ministerio de Transporte y autoridades locales.

### 4. RESUMEN DEL TEMA

El servicio al cliente en el transporte público no se limita a la operación del vehículo o la gestión de rutas. Involucra la atención directa a los usuarios, la solución efectiva de inquietudes y la construcción de una experiencia segura, clara y respetuosa para los pasajeros.

Este curso está diseñado para brindar herramientas prácticas que permitan a los colaboradores del sector fortalecer sus habilidades de atención, mejorar los procesos de interacción con los usuarios y contribuir a una operación más eficiente y orientada al ciudadano.

### 5. OBJETIVOS DEL CURSO

- Fortalecer las competencias en atención y servicio al cliente en contextos reales del transporte público.
- Sensibilizar sobre la importancia de la empatía, la escucha activa y la comunicación asertiva.
- Brindar herramientas prácticas para gestionar eficazmente PQRS.
- Promover una cultura organizacional centrada en el usuario.
- Incorporar el uso de herramientas digitales para optimizar la atención al cliente.
- Evaluar continuamente la calidad del servicio prestado y promover acciones de mejora.

### 6. QUÉ APRENDERÁS

- Identificaras los principios y fundamentos de un servicio al cliente de calidad.



- Aplicaras las técnicas de comunicación efectiva en situaciones cotidianas.
- Gestionaras de forma adecuada peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Personalizaras la atención al usuario para generar experiencias memorables.
- Contribuirás activamente a una cultura de servicio sólida y coherente.
- Utilizaras herramientas digitales para mejorar la atención y el seguimiento.
- Diseñarás planes de evaluación y mejora continua del servicio.



## 7. MODULOS

Este curso consta de 7 módulos y una evaluación final. Cada módulo incluye una clase grabada con la experta, una presentación de apoyo y una plantilla de ejercicios descargable.



1. Introducción al servicio al cliente en transporte público
2. Comunicación efectiva en transporte público
3. Gestión de PQRS en transporte público
4. Personalización y experiencia del cliente en transporte público
5. Cultura del servicio al cliente en transporte público
6. Uso de herramientas digitales para el servicio al cliente en transporte público
7. Evaluación y mejora continua del servicio al cliente en transporte público



**8. INTENSIDAD:** 20 HORAS

**9. MODALIDAD:** ASINCRÓNICA

