

A close-up photograph of a person's hands on a steering wheel, with a blurred background of city lights at night. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter.

CONDUCIENDO HACIA EL BUEN SERVICIO

MODALIDAD A DISTANCIA

Duración: 140 Horas

Código SENCE: 1238026327

El curso está dirigido a conductores del transporte público o privado, quienes deben mantener una conducta preventiva frente al volante y ser asertivos en la comunicación, trato y atención de los pasajeros.

Las estadísticas de los accidentes de tránsito indican que un alto porcentaje de estos son provocados por factores humanos, de allí la importancia de conducir con precaución y manejar adecuadamente factores como el estrés y el cansancio. Un conductor en buenas condiciones físicas, mentales y emocionales será capaz de manejar a la defensiva, además de garantizar una atención de calidad para los pasajeros.

El curso **Conduciendo hacia un buen servicio** ha sido diseñado para que el participante adquiera competencias tales como manejo defensivo de vehículos, según la normativa vigente; servicio al cliente, gestión adecuada de quejas y reclamos, autocuidado para la prevención de accidentes en el entorno laboral, entre otras. Todo ello, contribuye a que el participante se transforme en un conductor de alto nivel para el manejo de transporte público.



Objetivo General

Al finalizar el curso los participantes serán capaces de Aplicar técnicas de manejo defensivo en la conducción de vehículos de locomoción colectiva de acuerdo a la normativa vigente según la ley de tránsito 18.290.

>>>> Contenidos

Módulo I: Conducción eficiente y a la defensiva

- ¿Qué es manejo defensivo?
- Características del conductor defensivo.
- Condiciones adversas de la conducción.
- Estrategias de manejo defensivo.
- El conductor perfecto.
- Conducción Eficiente.

Módulo II: Atención y servicio al cliente

- Relaciones Humanas.
- Técnicas de atención al cliente.
- Atención al cliente con excelencia.
- Manejo de quejas y reclamos.

Módulo III: Manejo de estrés y autocuidado

- Estrés y la conducción.
- Estrés laboral.
- Manejo de estrés.
- Autocontrol y Autocuidado.

Conducir hacia un servicio de calidad empieza antes de estar al volante...
¡Sé un conductor integral!

Objetivos específicos

Algunos beneficios

Emplearás estrategias de manejo defensivo para prevenir accidentes de tránsito.

Desarrollarás actitudes y conductas que se requieren para una eficaz de atención a los pasajeros.

Manejarás la tensión que surge al enfrentar situaciones de estrés en la conducción de transporte menor.



Santiago

Tucapel Jiménez 40, Los Héroes

Fono: 2 2664 7881

 **GRUPOASYSTE**
SIEMPRE MAS

 **CFL**
CAPACITACION

 **PRENTAS**
CONSULTORES

 **ASYSTE**
CONSULTORES

www.asyste.cl