



Transporte

Modulo 1

EL CONDUCTOR Y SU INTEGRIDAD,
DIGNIFICACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO





1 . 3

**CALIDAD EN
EL SERVICIO /
NECESIDADES
DEL USUARIO**



1.3.1 SERVICIO DE CALIDAD



La **calidad** está directamente relacionada con la forma en la que satisface las necesidades de sus usuarios.



Cuando somos usuarios esperamos de quien nos ofrece un servicio que mantenga una actitud de ayuda, respeto y empatía.



La calidad en el servicio es una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes.



Esta metodología analiza las siguientes dimensiones:

- Accesibilidad
- Comunicación
- Competencia
- Cortesía
- Credibilidad
- Confiabilidad
- Velocidad de Respuesta
- Seguridad
- Tangibles
- Entender al cliente



ATENCIÓN PROFESIONAL

La atención **Profesional**

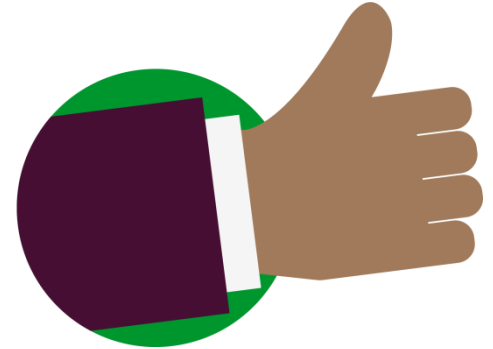
Es un requerimiento en cualquier empresa u organización, ya que esto garantiza la permanencia de productos y servicios que dan satisfacción y resuelven.



Características de un buen prestador de servicios:

- Amabilidad
- Es creativo y efectivo
- Buen investigador para conocer lo que el cliente necesita.
- Escucha

- Conoce al cliente
- Buen comunicador
- Sociable
- Íntegro
- Honesto



Elementos que construyen la calidad en el transporte público



1.3.2 CALIDAD EN EL SERVICIO



IMAGEN DEL CONDUCTOR

IMAGEN PERSONAL



La ropa con la que nos vestimos

Revela nuestra personalidad.

Las prendas reflejan un tipo de comunicación no verbal que dice mucho de nosotros.



CARACTERÍSTICAS DE UNA BUENA IMAGEN

- Usa el uniforme de una manera adecuada (planchado, limpio, fajado, en caso de las camisas, cinturón y corbata bien ajustados)
- Cabello corto y limpio, en caso de tener cabello largo, (damas) recogido
- Zapatos boleados, sin roturas, ni desgastes excesivos
- Uñas cortas y limpias
- Maquillaje discreto (según aplique)



A green-tinted photograph of a bus interior. Several passengers are visible, some standing and some sitting. The bus has large windows and a door. The overall scene is busy and captures the daily life of public transport.

1.3.3 ASCENSO Y DESCENSO DE PASAJE



Los conductores de vehículos que transportan pasajeros deben permitir que éstos asciendan o desciendan en los paraderos autorizados.





1.3.4 ESTÁNDARES NO NEGOCIABLES DE ATENCIÓN Y SERVICIO

Expectativas de cumplimiento

- Privilegiar la seguridad ante cualquier circunstancia en la vía.
- Tratar con amabilidad y respeto a todos los usuarios.
 - Proporcionar o procurar ayuda para personas con alguna discapacidad .
 - Proporcionar la información relativa al servicio de transporte que le sea solicitada por los usuarios.



- Evitar los arrancones y las frenadas bruscas que puedan incomodar o poner en riesgo a los pasajeros, excepto en los casos de emergencia provocados por terceros.
- Evitar el uso de claxon, excepto en casos de seguridad.
- Evitar cualquier forma de discusión o insulto a personas.
- Evita cualquier forma de discriminación en tu servicio.



Tu como conductor



- _ Amaras la vida por sobre todas las cosas
- _ No ingeriras licor ni drogas
- _ No abusaras de las fiestas
- _ Honrarás las leyes y normas
- _ No matarás
- _ No cometerás actos imprudentes
- _ No robarás los derechos de nadie
- _ No dirás obscenidades
- _ No consentiras pensamientos ajenos al conducir
- _ No codiciarás la potencia y la apariencia del poder vehicular.





1.3.5 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y HERRAMIENTAS DE LAS RELACIONES PERSONALES



Las Relaciones Interpersonales

-Son aquellas que se establecen entre dos o más personas; estas asociaciones se pueden basar en emociones, sentimientos o actividades sociales.

A pesar de que las personas se relacionan diariamente con otras y con su entorno, no siempre se reflexiona sobre la importancia de ello ni acerca de los problemas que se pueden originar si la comunicación no se realiza de manera correcta.

Esta situación hace que se dificulte la forma en la que los seres humanos se relacionan y comprenden el mundo evitando que las relaciones se den de una forma más positiva.

Herramientas para desarrollar las relaciones interpersonales:

- 1.- Comunicación interpersonal
- 2.- La asertividad para desarrollar relaciones equilibradas
- 3.- La autoestima y el desarrollo del conocimiento de si mismo
- 4.- El control emocional



Menciona cuatro atributos de servicio de calidad

¡GRACIAS!