

Instituto de Capacitación para el Trabajo

del Estado de Quintana Roo

# Dirección General

Dirección Técnica-Académica

## PROGRAMA DE CURSO NO REGULAR

**ATENCIÓN Y TRATO AL PÚBLICO PARA TAXISTAS**

**HORAS: 20**

|  |
| --- |
| PRESENTACIÓN |
| El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo se congratula en presentar el programa “Atención y trato al público para taxistas” con una duración de 20 horas. Las empresas líderes del mercado se encuentran obsesionadas con la Calidad del Servicio porque han aprendido que les permite diferenciarse, aumentar la productividad, ganar la lealtad de los clientes y difundir una positiva publicidad boca-oído espontánea y gratuita.  La Industria Turística se ha convertido en el motor impulsor de la economía en nuestro Estado. Por otra parte resulta indispensable tener bien presente que el turismo es una actividad que permite recuperar en muy breve tiempo la inversión efectuada y que el número de personas que en condición de turista viaja por el mundo crece sistemáticamente a la vez que sus requerimientos y expectativas son cada vez más exigentes.  Todo esto ha implicado el desencadenamiento de una gran competencia para acceder al mercado, que sólo acudirá a aquellos que sean más competitivos y que den la mejor respuesta a lo que esperan recibir de forma integral y consistente. |
| JUSTIFICACIÓN |
| Al analizar el comportamiento del turista se aprecia que el servicio de transporte, dentro de la actividad turística, es un eslabón de mucha importancia en la atención que el visitante recibe durante su estancia en el Estado, pues es el que le permite cumplir con el objetivo esencial que motiva al turista a viajar que es conocer el lugar que visita.  El transportista brinda la primera impresión al arribo, ya sea a través del Autobús, el servicio de Renta de Autos o el servicio de Taxis.  En el logro de una primera impresión el servicio de Taxis cobra mayor significado pues, no sólo le sirve al turista como medio de transporte para llegar a un destino, sino que el conductor del taxi constituye piedra angular del valor añadido que representa, además de contar con una certera y oportuna orientación que le facilite encontrar los lugares de su interés, descubrir otros que ni siquiera sospechaba que existían, recibir explicaciones sobre los mismos y conocer de primera mano los valores históricos, sociales y culturales transmitidos por un ciudadano del país que visita, en un ambiente de seguridad, cortesía, respeto y profesionalidad.  La transportación por Taxi exige factores generales que son de estricto cumplimiento (implícitos) y otros que le agregan valor al servicio que se ofrece al cliente y que nos diferencian de los competidores (explícitos), tomando siempre como patrón de desempeño que todo lo que prometamos al cliente ha de ser cumplido. |

|  |
| --- |
| OBJETIVOS |
| Identificar los factores claves para lograr un servicio de calidad en la transportación turística en taxis y definir los requisitos de calidad que se deben cumplir para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes con relación a cuatro factores claves identificados:   1. SEGURIDAD.   Elementos asociados a la transportación que eliminen o minimicen la probabilidad de un accidente o de una avería en el trayecto, que contribuyan a preservar la vida de los pasajeros y la puntualidad de los itinerarios.  2. COMODIDAD  Elementos que garantizan la comodidad y satisfacción de los pasajeros en el taxi.  3. IMAGEN  Elementos asociados a la identidad corporativa, a través de los cuales el cliente conforma una valoración sobre la organización.  4. VALOR AGREGADO  Aquellos atributos que se incorporan al servicio, no forman parte de los requisitos implícitos, y se brindan sin costo adicional. |

|  |
| --- |
| DIRIGIDO A |
| El curso “Atención y trato al público para taxistas” está dirigido a choferes de automóviles de alquiler.  El aspirante que desee ingresar a este curso, deberá cubrir los siguientes requisitos:   * Aplicar la comunicación verbal * Saber leer y escribir * Aplicar las cuatro operaciones aritméticas básicas * Edad mínima de 15 años * Ganas de aprender   Además para poder inscribirse, el aspirante deberá entregar la documentación siguiente:   * Acta de nacimiento * Comprobante de domicilio * CURP * Comprobante del último grado de estudios * Solicitud de inscripción con los datos requeridos   Lo anterior, de acuerdo con las Normas de Control Escolar de las Unidades de Capacitación para el Trabajo, autorizadas por la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo (DGCFT). |

**PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CONTENIDOS **NOMBRE DEL SUBTEMA** | | |  |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |  |
| **1** |  |  | **GENERALIDADES DEL SERVICIO** |
|  | **1.1** |  | **El servicio** |
|  |  | 1.1.1. | Conceptualización |
|  |  | 1.1.2. | Elementos del servicio |
|  |  | 1.1.3. | Clases de servicio |
|  | **1.2.** |  | **Servicio como actitud** |
|  | **1.3.** |  | **Claves básicas del servicio** |
|  |  |  |  |
| **2** |  |  | **CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE** |
|  | **2.1.** |  | **Servicio al cliente** |
|  |  | 2.1.1. | Conceptualización |
|  |  | 2.1.2. | Calidad en el servicio |
|  |  | 2.1.3. | Competencia técnica |
|  | **2.2.** |  | **El cliente** |
|  |  | 2.2.1. | Tipo de clientes |
|  |  | 2.2.2. | Expectativas de los clientes |
|  |  |  |  |
| **3.** |  |  | **ATENCIÓN A CLIENTES** |
|  | **3.1.** |  | **Técnicas de atención al cliente** |
|  |  | 3.1.1. | Manejo de técnicas |
|  |  | 3.1.2. | Uso y manejo de los tiempos |
|  |  | 3.1.3. | Manejo de situaciones de conflicto |
|  |  | 3.1.4. | Reglas en la prestación del servicio |
|  |  | 3.1.5. | Reglas de cortesía |
|  |  | 3.1.6. | Principios básicos de la hospitalidad |
|  | **3.2** |  | **Servicio adicional** |
|  |  | 3.2.1. | Conceptualización |

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES ACADÉMICAS** | | | |
| **ASISTENCIA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 30 | 24 |  |
| EVALUACIÓN CONTINUA | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 30 | 24 |  |
| **EVALUACIÓN ESCRITA Y/O PRÁCTICA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 40 | 32 |  |
| HORAS DE PRÁCTICA | **Total**  **horas** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 20 | 16 |  |

**.**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 1:** | | **Generalidades del servicio** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | **Que el capacitando conceptualice el servicio con la finalidad de conocer sus generalidades teóricas.** | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 1.1 Servicio  1.1.1 Conceptualización  1.1.2 Elementos del servicio  1.1.3 Clases de servicio  1.2 Servicio como actitud  1.3 Claves básicas del servicio | | ***Encuadre grupal:***   * Aplicar la técnica para la integración y comunicación grupal * Presentar de forma general el curso. * Presentar el material didáctico a utilizar. * Presentar la forma de trabajo. * Explicar las metas, beneficios y fines del curso. * Presentar el objetivo, mapa conceptual y contenido de las unidades de aprendizaje.   ***Contextualización:***   * Presentar video sobre los servicios turísticos.   ***Teorización:***   * Explicar el concepto de servicio y sus características. * Explicar los elementos del servicio. * Evaluar y retroalimentar los mapas conceptuales sobre las clases de servicio. * Presentar video sobre las actitudes positivas y negativas de los prestadores de servicio. * Retroalimentar sobre la importancia de visualizar el servicio como una actitud. * Exponer las claves básicas del servicio. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación     ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * Pantalla   ***Material :***   * Libros bibliográficos * Audiovisuales   **Equipo:**   * Computadora * Cañón proyector de video | **Evaluación Diagnóstica:**  Documental   * Cuestionario   **Evaluación Formativa:**  Documental   * Cuestionario * Guía de observación * Lista de cotejo   **Evaluación Final:**  Documental   * Cuestionario * Guía de observación * Lista de cotejo | 3 horas |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 1:** | **Generalidades del servicio** | | | |
|  |  | | | |
| **PROPÓSITO:** | **Que el capacitando conceptualice el servicio con la finalidad de conocer sus generalidades teóricas.** | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | * Aplicar la evaluación formativa a través de cuestionarios sobre la definición, características, elementos y claves del servicio.   ***Ejercitación:***   * Describir y analizar las diferencias entre los bienes y servicios. * Elaborar mapas conceptuales sobre las clases de servicios. * Exponer los mapas conceptuales. * Elaborar un informe de su visita a las empresas turísticas donde observaron y evaluaron el trato al cliente de los prestadores de servicio.   ***Reflexión:***   * Reflexionar la importancia de la industria de servicios en la economía nacional. |  |  |  |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 2:** | | **Calidad en el servicio al cliente** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | **Que el capacitando comprenda la importancia de brindar un servicio de calidad, a fin de satisfacer las necesidades del turista que atiende en su área de trabajo, en función al tipo de cliente al que pertenezca.** | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 2.1 Servicio al cliente  2.1.1 Conceptualización  2.1.2 Calidad en el servicio  2.1.3 Competencia técnica  2.2 El cliente  2.2.1 Tipo de clientes  2.2.2 Expectativas de los clientes | | ***Encuadre grupal:***   * Realizar la retroalimentación de lo visto en la unidad 1. * Presentar el objetivo y contenido de la unidad 2 del curso.   ***Teorización:***   * Explicar el concepto de servicio al cliente. * Presentar un estudio de caso sobre falta de calidad en un servicio y realizar preguntas de análisis. * Explicar el mapa conceptual sobre competencia técnica y retroalimentar las autoevaluaciones de los alumnos. * Presentar mediante la técnica de juego de papeles (roles) los diferentes tipos de clientes. * Presentar video sobre expectativas de los clientes.   ***Ejercitación:***   * Analizar un estudio de caso sobre la falta de calidad en un servicio. * Realizar una autoevaluación sobre competencia técnica. * Representar los diferentes tipos de clientes e identificarlos, turista, trabajador, ama de casa, etc. * Aplicar la evaluación formativa a través de la representación del servicio a un cliente.   ***Reflexión:***   * Reflexionar la importancia de satisfacer las expectativas de los clientes. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación * Automóvil del servicio público individual de pasajeros.   ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * Pantalla   ***Material :***   * Libros bibliográficos * Audiovisuales   **Equipo:**   * Computadora * Cañón proyector de video | **Evaluación Formativa:**  Documental   * Cuestionario * Guía de observación * Lista de cotejo | 5 horas |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 3:** | | **Atención a clientes** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | **Que el capacitando desarrolle las técnicas de atención al cliente, para brindar un servicio de calidad,** **con base en el correcto manejo de los tiempos y las situaciones de conflicto.** | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 3.1 Técnicas de atención al cliente  3.1.1 Manejo de técnicas  3.1.2 Uso y manejo de los tiempos  3.1.3 Manejo de situaciones de conflicto  2.2.3 Reglas en la prestación del servicio.  2.2.4 Reglas de cortesía  2.2.5 Principios básicos de la hospitalidad  3.2 Servicio adicional  3.2.1 Conceptualización | | ***Encuadre grupal:***   * Realizar la retroalimentación de lo visto en la unidad 2 * Presentar el objetivo y contenido de la unidad.   ***Teorización:***   * Explicar las técnicas de atención al cliente. * Presentar un caso de atención a clientes a través de una demostración. * Presentar un video sobre la reglas de vialidad. * Aplicar una dinámica sobre la conducción y reglas de vialidad * Explicar las reglas en la prestación de un servicio mediante una lluvia de ideas. * Explicar las reglas de cortesía y los principios básicos de al transportar a los pasajeros. * Explicar los conceptos del servicio adicional. Información sobre el destino, ubicación de lugares de interés, etc.   ***Ejercitación:***   * Practicar las técnicas de atención al cliente a través de ejercicios de simulación de situaciones. * Practicar las reglas en la prestación del servicio al cliente a través de ejercicios de simulación de situaciones. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación     ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * Pantalla   ***Material :***   * Libros bibliográficos * Audiovisuales   **Equipo:**   * Computadora * Cañón proyector de video * Automóvil del servicio público de pasajeros. | **Evaluación Formativa:**  Documental   * Cuestionario * Guía de observación * Lista de cotejo | 5 horas |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 3:** | **Atención a clientes** | | | |
|  |  | | | |
| **PROPÓSITO:** | **Que el capacitando maneje las técnicas de atención al cliente, para brindar un servicio de calidad,** **con base en el correcto manejo de los tiempos y las situaciones de conflicto.** | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| **EVALUACIÓN FINAL DEL CURSO.** | * Practicar las reglas de cortesía y los principios básicos al transportar a los diferentes clientes a través de ejercicios de simulación de situaciones. * Aplicar la evaluación formativa a través de una simulación final en donde se apliquen las técnicas, reglas y principios de atención a clientes.   ***Reflexión:***  ..   * Reflexionar la importancia del uso y manejo de técnicas, reglas y principios de la atención a clientes en la vida laboral. * Reflexionar sobre lo aprendido a lo largo del curso. | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación   ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * Pantalla   ***Material :***   * Cuestionario * Guía de observación * Lista de cotejo   **Equipo:**   * Automóvil del servicio público de pasajeros. | **Evaluación Final:**  Documental   * Cuestionario (grupal) * Guía de observación (individual) * Lista de cotejo (individual) | 7 hrs. |

**DISTRIBUCIÓN DE CARGA HORARIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **TEMAS** | **SUBTEMAS** | **CARGA HORARIA** | **HORAS DE PRÁCTICA** |
| **1** | 3 | 3 | 3 | 2 |
| **2** | 2 | 5 | 5 | 4 |
| **3** | 2 | 6 | 13 | 10 |
| **TOTALES** | **7** | **14** | **20** | **16** |

|  |
| --- |
| BIBLIOGRAFÍA |
| * Manual servicio al Cliente Red CETRO CRECE, México, Julio de 2004 * Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva, Stephen Covey, Paidós, 2002 * Más allá de la excelencia y la calidad total, Lourdes Munich Galindo, 2001 * Documentos generados por la Red Cetro CRECE como resultado de 7 años de consultorías   **Internet.**   * Reglamento de Tránsito del Estado de Quintana Roo. http://www.ordenjuridico.gob.mx/Estatal/QUINTANA%20ROO/Reglamentos/QROOREG17.pdf * Manual del Conductor.   [**file:///C:/Users/Marcos%20HP/Desktop/TAXISTAS%20BACALAR/MANUAL%20DEL%20CONDUCTOR.pdf**](file:///C:/Users/Marcos%20HP/Desktop/TAXISTAS%20BACALAR/MANUAL%20DEL%20CONDUCTOR.pdf) |

|  |
| --- |
| CRÉDITOS |
| **INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**  **ELABORÓ:**  **MTRA. GUADALUPE ALAMILLA BALAM**  **REVISÓ:**  **LPI. JULIA ELENI PADILLA LEDESMA** |