

AGENTE DE SERVICIO AL PASAJERO DE AEROLINEAS

// SERVICIO AL CLIENTE

DURACIÓN: 250 HORAS

OBJETIVOS

Al completar este curso usted tendrá las habilidades para:

- Entender completamente todos los aspectos de la posición
- Gestionar el registro y el embarque de pasajeros
- Conocer todas las políticas y reglamentos sobre seguridad operacional y seguridad en aeropuertos y aeronaves
- Aplicar habilidades de comunicación con los pasajeros

CONTENIDO DEL CURSO

Ambiente de trabajo

- Organización del transporte
- Régimen jurídico
- Modos de transporte

Operaciones técnicas

- Gestión del flujo de pasajeros
- Registrarse
- Embarque

Habilidades de comunicación

- Lo básico
- Enfrentar a los demás
- Gestión del flujo de pasajeros y situaciones difíciles
- Cómo satisfacer una solicitud
- Comunicación dentro del equipo
- La compañía
- Contribuir a la imagen de marca
- Conciencia sobre discapacidades físicas
- Aspectos interculturales

Geografía

- Países y capitales
- Geografía física y política
- Flujos migratorios
- Principales rutas aéreas
- Zonas horarias

Mercancías peligrosas

- Sesión de sensibilización sobre el transporte de Mercancías

Inglés técnico

Inglés general

- Conocimientos básicos (verbos y tiempos, gramática, vocabulario, etc)
- Cómo expresar posesión, identificar objetos, etc.
- Aceptar, rechazar, denegar
- Cómo preguntar para obtener una respuesta, una explicación, etc.
- Comparar
- Formas activas y pasivas
- Inglés de negocios

Seguridad operacional y seguridad en el aeropuerto

- Artículos prohibidos
- Verificación de la conformidad en el check-in y el embarque
- Tarjetas de embarque
- Operadores de seguridad y seguridad (internacionales, local)
- Cómo actuar con cualquier equipaje, paquete o envase
- Objetivos de seguridad operacional y seguridad de aeropuertos
- Tipos de tarifas de tránsito
- Sistemas de medición del rendimiento
- La importancia de involucrar al equipo
- Reducción de costes a largo plazo

Amadeus y/o Altea

- Reservas aéreas.
- Tarifas aéreas.
- Emisión de billetes electrónicos.
- Reemisiones y revalidaciones.
- Reembolsos.

- Creación y manejo de perfiles.
- Reservas hoteleras.
- Alquiler de autos.
- Manejo de "Queues"

Técnicas de Ventas

- La función de ventas.
- etapas de la venta simple.
- Las herramientas de ventas.
- Técnicas de ventas.
- Saber preguntar y escuchar.
- La negociación en ventas.
- Manejo de objeciones.

Comunicación Integral

- La comunicación interpersonal.
- El proceso de la comunicación.
- Saber escuchar con atención.
- La comunicación no-verbal.
- La comunicación telefónica.

Taller de desarrollo personal

- Autoestima, bellos por dentro y por fuera
- Buena presencia
- Buenas costumbres
- El desarrollo de las relaciones
- La relación con nosotros mismos. La dependencia.
- Ponernos en primer lugar. ¿Por qué es un paso fundamental?
- Algunas pautas para relacionarnos mejor.
- ¿Pro-actividad o reactividad?
- ¿Cómo ser más efectivos?
- El miedo a lo desconocido.
- La seguridad y la rigidez.
- Trabajo sobre las emociones. Reconocerlas. Aprender a entrar y salir de ellas.
- Cómo nos sentimos cuando la dicha y la serenidad son parte de nuestra vida.
- Balance personal

Lost and Found

- Presentación del Departamento e introducción a WorldTracer
- Elementos
- Creación de expedientes de equipaje
- Seguimiento y actualización de expedientes (modificar, suspender, reinstalar, cerrar, recrear...)
- Mensajes del Action File
- Comparación de expedientes (matching)
- Búsqueda activa del equipaje
- Envío de equipaje diferido (equipaje rush)

Coactividad

- Recordatorio de las regulaciones de rampa
- Riesgos de tráfico dentro de la zona aeroportuaria
- Operadores en tierra
- Precauciones a tomar
- Reglas

Prácticas

- Prácticas en Mostradores en el aeropuerto / Pasantías