

## Gestión de Quejas de Pasajeros

|            |                                                                                                                                                                   |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SKU        | 12034                                                                                                                                                             |
| Modalidad  | 100% Online Asincrónica                                                                                                                                           |
| Duración   | 80 horas                                                                                                                                                          |
| Dirigido a | Tripulantes, postulantes a cruceros, personal hotelero, equipos de atención, supervisores y personas interesadas en desarrollar competencias de servicio a bordo. |

### Introducción

Este curso entrega una formación aplicada sobre gestión de quejas de pasajeros, contextualizada en la industria marítima internacional. Permite comprender conceptos esenciales, reconocer procesos relevantes y utilizar buenas prácticas para fortalecer el desempeño profesional.

### Unidad 1. Industria de cruceros

- **Estructura del servicio.** Comprende los principios asociados con estructura del servicio y su relación con gestión de quejas de pasajeros.
- **Áreas operativas.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con áreas operativas.
- **Cultura a bordo.** Aplica criterios prácticos para fortalecer cultura a bordo dentro del contexto marítimo.

### Unidad 2. Atención al pasajero

- **Comunicación profesional.** Comprende los principios asociados con comunicación profesional y su relación con gestión de quejas de pasajeros.
- **Experiencia del cliente.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con experiencia del cliente.
- **Atención multicultural.** Aplica criterios prácticos para fortalecer atención multicultural

dentro del contexto marítimo.

### Unidad 3. Operación hotelera

- **Procedimientos diarios.** Comprende los principios asociados con procedimientos diarios y su relación con gestión de quejas de pasajeros.
- **Coordinación de equipos.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con coordinación de equipos.
- **Estándares de calidad.** Aplica criterios prácticos para fortalecer estándares de calidad dentro del contexto marítimo.

### Unidad 4. Gestión de situaciones

- **Manejo de quejas.** Comprende los principios asociados con manejo de quejas y su relación con gestión de quejas de pasajeros.
- **Resolución de incidencias.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con resolución de incidencias.
- **Mejora del servicio.** Aplica criterios prácticos para fortalecer mejora del servicio dentro del contexto marítimo.

### Metodología

- Estudio autónomo mediante plataforma virtual.
- Lectura guiada de material especializado.
- Análisis de situaciones contextualizadas.
- Resolución de actividades prácticas individuales.
- Cuestionarios formativos por unidad.
- Actividad final integradora.

### Recursos didácticos

- Manual digital del participante.

- Guías de aprendizaje descargables.
- Glosario técnico especializado.
- Fichas de apoyo y material complementario.
- Casos prácticos contextualizados.

### Evaluación

- Cuestionarios de comprensión por unidad.
- Actividades de aplicación individual.
- Análisis de situaciones profesionales.
- Evaluación final integradora.

### Competencias de egreso

Al finalizar el curso, la persona participante será capaz de comprender los fundamentos de gestión de quejas de pasajeros, reconocer sus procesos principales, utilizar conceptos técnicos relevantes y aplicar buenas prácticas dentro de la industria marítima.