

Experiencia del Pasajero

SKU	12036
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	50 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 experiencia del pasajero, 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 experiencia del pasajero.
- **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 experiencia del pasajero.
- **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 experiencia del pasajero.
- **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 experiencia del pasajero.
- **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 experiencia del pasajero, reconocer sus procesos principales, utilizar conceptos técnicos relevantes y aplicar buenas prácticas dentro de la industria marítima.