

# Estándar de competencias profesionales

## Gestionar las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera

Familia Profesional **Comercio y Marketing**  
Nivel **3**  
Código **ECP2184\_3**  
Estado **BOE**  
Publicación **RD 915/2024**

### Competencia profesional

#### Elementos de la competencia

**EC1** Informar sobre servicios de transporte por carretera ofertados a la clientela, atendiendo de forma presencial o por medios electrónicos, para satisfacer sus demandas.

**IC1.1** La atención a usuarios del servicio de transporte por carretera se presta, adoptando actitudes respetuosas, proactivas, de escucha activa, entre otras, ofreciendo ofertas personalizadas en función sus necesidades, gustos, sugerencias, entre otros, de la clientela.

**IC1.2** La solicitud de información de los usuarios del servicio de transporte por carretera se registra, categorizándola para su posterior tratamiento, utilizando nuevas tecnologías de la información (TICS) y segmentando el mercado.

**IC1.3** La información requerida por la clientela se ofrece, utilizando aplicaciones informáticas de seguimiento de operaciones GPS (Global Positioning System), analizando rutas de reparto, puntos de recogida, tiempos de entrega, entre otros, para cada uno de los envíos programados.

**IC1.4** La atención personalizada a la clientela potencial se efectúa, gestionando modelos de negocio, mejorando la experiencia de usuario a través de asistentes telefónicos, cuestionarios web, email marketing, entre otros.

**IC1.5** La satisfacción con la atención recibida se mide, empleando indicadores de calidad (KPIS), analizando la lealtad con la empresa, compras recurrentes, contratación de servicios

complementarios, entre otros, utilizando aplicaciones de gestión de relaciones con la clientela Customer Relationship Management (CRM).

**IC1.6** El tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones se analiza, implementando procesos de calidad estandarizados en los procesos de transporte, minimizando los tiempos de respuesta y resolución, mejorando expectativas relacionadas con la velocidad, flexibilidad, transparencia, personalización de la atención, fiabilidad del servicio, entre otras.

**EC2** Gestionar relaciones con la clientela y los usuarios de servicios de transporte por carretera, coordinando las acciones, fidelizando al público objetivo.

**IC2.1** Los datos de usuarios del servicio de transporte, se registran, utilizando aplicaciones de gestión de relaciones con la clientela Customer Relationship Management (CRM), analizando ofertas, servicios exclusivos (premium) contratados, entregas inmediatas, entre otros.

**IC2.2** La trazabilidad de los servicios de transporte por carretera contratados se realiza, utilizando sistemas de seguimiento y localización de flotas o mercancías, obteniendo flujos de información multilaterales entre transportistas, clientela, proveedores, entre otros, facilitando la información entre ellos.

**IC2.3** La clientela se fideliza, personalizando los servicios ofertados, mejorando el proceso de comunicación a través de: tarifas, cupones, descuento, promociones, tarjetas de la clientela habitual, entre otros, ofreciendo valor añadido a cada servicio de transporte por carretera, favoreciendo la imagen de marca.

**IC2.4** Las acciones promocionales de captación de la clientela se lanzan, mejorando el posicionamiento de la empresa en buscadores, aplicando estrategias de marketing viral en redes sociales, entre otras, aplicando criterios de calidad en el servicio de transporte por carretera.

**IC2.5** El seguimiento de las acciones publicitarias de los servicios de transporte por carretera se efectúa, midiendo la eficacia de los canales publicitarios: televisión, prensa, radio, Internet, redes sociales, publicidad exterior, entre otros, analizando la rentabilidad de cada acción acorde con el presupuesto de la organización.

**EC3** Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones de usuarios de transporte por carretera fidelizando a clientela potencial para mejorar la ventaja competitiva.

**IC3.1** Las sugerencias, quejas y reclamaciones a los servicios de transporte por carretera se procesan, determinando la responsabilidad de las partes, origen, recogida, entrega, carga, descarga, facturación, entre otros, de cada operación.

- IC3.2** La resolución de incidencias de servicios de transporte por carretera se efectúa, considerando alternativas según tipología del servicio, repercusión económica, reparación de daños, entre otros.
- IC3.3** Las incidencias producidas se transmiten, con prontitud a la empresa a través de medios electrónicos, corrigiendo las mismas eficazmente y dando una respuesta, para mejorar la calidad del servicio de transporte por carretera.
- IC3.4** La posibilidad de resolución extrajudicial de las reclamaciones se determina, realizando trámites para la celebración de la junta arbitral de transporte analizando plazos, daños, importes, causas de la reclamación entre otros.
- IC3.5** La memoria anual de reclamaciones se elabora, recopilando las sugerencias y reclamaciones, tratando de fidelizar a los viajeros con estrategias de marketing personalizado.

**EC4** Supervisar el seguimiento de las operaciones de transporte por carretera, resolviendo incidencias para favorecer la calidad y mejora continua en los procesos.

- IC4.1** El seguimiento de las operaciones de transporte por carretera se registra, utilizando bases de datos, aplicaciones de Intercambio Electrónico de Datos (EDI), entre otros, e implementando protocolos de comunicación.
- IC4.2** La gestión de incidencias con la clientela de los servicios de transporte por carretera se efectúa, aplicando el plan de contingencias, cuando fuese necesario.
- IC4.3** Las operaciones de transporte por carretera se supervisan, aplicando sistemas integrados de gestión, eliminando errores de planificación de rutas, utilizando parámetros de mejora continua en los procesos, entre otros.
- IC4.4** El informe de seguimiento de la gestión de incidencias y reclamaciones se realiza, clasificando por tipos de incidencias, número, respuestas dadas, entre otros, elaborando las estadísticas de operaciones, resolución de quejas y reclamaciones de la clientela.
- IC4.5** Los procesos de mejora continua en los servicios de transporte por carretera se integran, aplicando parámetros de limpieza, orden, motivación, control de consumos, entre otros, y respetando los sistemas de gestión de la calidad según normas ISO (International Organization Standarization).

**EC5** Analizar los niveles de satisfacción de la clientela con la calidad del servicio de transporte por carretera prestado, utilizando encuestas, indicadores de calidad (KPIS), entre otros, para distanciarse estratégicamente de la competencia.

- IC5.1** El nivel de satisfacción con la calidad del servicio del transporte por carretera se detecta, empleando técnicas e indicadores de satisfacción, clientela oculta (Mystery Shopping),

Medidas Directas de Prestación del servicio (MDP), instalación de dispositivos Happy Or Not (HON), entre otros, analizando los resultados.

**IC5.2** El nivel de satisfacción con la calidad del servicio se analiza, interpretando los resultados de las encuestas de satisfacción, elaborando informes periódicos, calculando ratios de retorno de inversión (Return on Investment -ROI-), entre otros.

**IC5.3** El seguimiento del nivel de calidad en la prestación del servicio se mide, comparándolo con el Índice de Calidad Interna (ICI) de cada servicio e interpretando las desviaciones producidas.

**IC5.4** La experiencia acumulada de la empresa en la prestación del servicio se recaba, empleando informes del personal en contacto con la clientela (grupos de diagnóstico), realizando investigaciones de mercado.

**IC5.5** Las entrevistas de salida se efectúan, preguntando a antiguos usuarios por las causas de no contratación de servicios de transporte, analizando las ventajas competitivas de otras empresas del sector y trazando estrategias de recaptación de clientela potencial.

## Contexto profesional

### Ámbito profesional

### Sectores productivos

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

#### Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas de seguimiento de operaciones GPS (Global Positioning System). Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos. Aplicaciones de organización del trabajo y gestión de tareas. Aplicaciones de gestión de la clientela CRM (Customer Relationship Management). Sistemas de información de mercados. Sistemas EDI (Electronic Data Interchange). Navegadores de Internet. Internet. Intranet. Aplicaciones de correo electrónico. Aplicaciones para la elaboración de ofertas, presupuestos y facturación. Aplicaciones de gestión de los indicadores de calidad (KPIS). Aplicaciones de gestión de procesos y de gestión de la calidad, de acuerdo a las certificaciones ISO (International Organization for Standardization). Dispositivos HON (Happy Or Not) y otros de análogas funciones para medir y registrar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte. Aplicaciones informáticas para medir y registrar las Medidas Directas de Prestación del Servicio (MDP).

Aplicaciones informáticas (transcriptores de voz) para registrar e interpretar los resultados (Focus Groups).

### **Información utilizada o generada**

Estudios e informes de mercado del transporte por carretera. Informes de observatorios de transporte interior e internacional. Gestión de bases de datos de la clientela y CRM (Customer Relationship Management). Política y objetivos comerciales de la organización. Información comercial y documentación promocional de la organización. Plan de marketing de servicios de transporte por carretera. Tarifas y política de precios de la organización. Sistema de Información de Mercados. Argumentario de venta del servicio de transporte por carretera. Información y condiciones de concesiones de servicios de transporte de viajeros por carretera. Ofertas de concursos de transporte por carretera. Normativa aplicable en la elaboración de contratos. Convenio relativo al contrato de transporte internacional de mercancías por carretera, CMR. Plan sobre prevención de riesgos laborales. Acciones publicitarias de los servicios de transporte por carretera. Acciones promocionales de captación de nueva clientela (nuevos nichos de mercado). Sistema de recogida y tratamiento de reclamaciones, quejas y recomendaciones. Sistema de atención rápida de incidencias. Resolución extrajudicial de reclamaciones. Memoria anual de reclamaciones. Informe de seguimiento de la gestión de incidencias y reclamaciones. Implementación de procesos de mejora continua en los servicios de transporte por carretera. Diseño de estrategias de diferenciación con la competencia. Normativa sobre seguridad vial. Normativa sobre consumo. Normativa sobre protección de datos. Normativa sobre medioambiente.