

ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOTELERÍA



Relator: Mauricio Araya N.

CONTENIDO



- MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN A LA ATENCIÓN DE CLIENTES
- MÓDULO 2 LA COMUNICACIÓN
- MÓDULO 3 MANEJO DE CLIENTES INSATISFECHOS
- MÓDULO 4 ATENCIÓN A CLIENTES Y LAS BUENAS PRÁCTICAS

Módulo 4: Servicio de Atención al Cliente y Buenas Prácticas



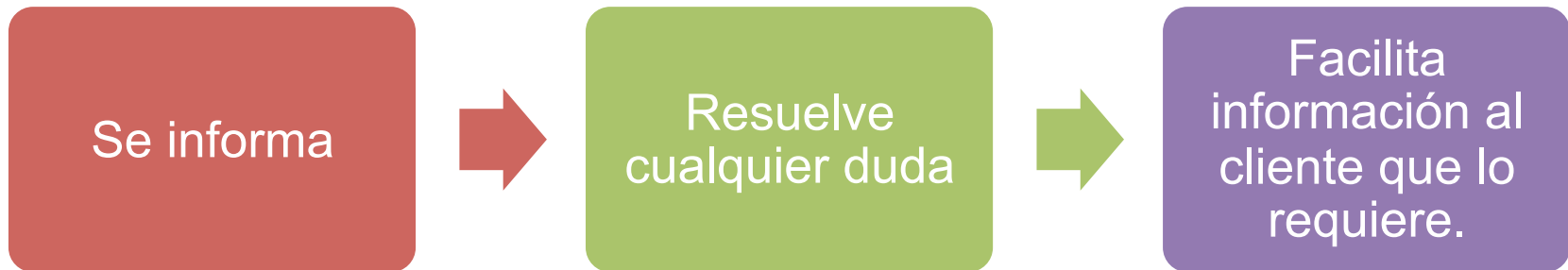
- 4.1. Servicio de Atención al Cliente
 - 4.1.1. Concepto
 - 4.1.2. La importancia del Servicio de Atención al Cliente
 - 4.1.3. Técnicas de Servicio al Cliente
 - 4.1.4. La calidad total aplicada al Servicio al Cliente
 - 4.1.5. Principios de Hospitalidad en el Servicio al Cliente
- 4.2. Buenas Prácticas en Servicios Turísticos
 - 4.2.1. Buenas Prácticas Generales
 - 4.2.2. Buenas Prácticas al Recibir Turistas
 - 4.2.3. Buenas Prácticas al Momento de Atender
 - 4.2.4. Buenas Prácticas al Despedir al Turista
 - 4.2.5. Buenas Prácticas en Facturación, Pagos y Cobranzas
 - 4.2.6. Buenas Prácticas en Servicios de Alimentos y Bebidas
 - 4.2.7. Buenas Prácticas en Servicios de Pisos
 - 4.2.8. Buenas Prácticas en Recepción
 - 4.2.9. Buenas Prácticas en Reservas
 - 4.2.10. Buenas Prácticas en Ventas
 - 4.2.11. Matriz de cargos, estándares y buenas prácticas
 - 4.2.12. Decálogo del Anfitrión Turístico

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.1. Concepto

El servicio de atención al cliente es aquel en el que:



4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.1. Concepto

La atención al cliente suele estudiarse en base a ciclos de servicio, es decir, cadenas de acciones puestas en marcha ante el requerimiento del consumidor o ante determinadas épocas, y que comprenden los siguientes procesos:

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.1. Concepto

a) Planificaciones temporales del servicio:

En el caso del turismo:

Se acentúa durante la época vacacional y disminuye sin desaparecer el resto del año.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.1. Concepto

b) Renovación de las necesidades del cliente:

Otro tipo de servicios suelen darse de manera renovable, de modo que cada cierto tiempo requieren de atención al cliente para su comprobación, como suscripciones a revistas.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.1. Concepto

c) Feedback del cliente:

Es clave para definir las estrategias de atención que más le conviene y que mejor le resultan, para lo cual pueden emplearse diversos tipos de encuestas o de evaluaciones.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.2. La importancia de la Atención al Cliente

Un servicio adecuado al cliente puede significar la diferencia por encima de la competencia para cualquier empresa, y puede ser una herramienta promocional tanto o más poderosa que el marketing, la publicidad o la venta personal.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.2. La importancia de la Atención al Cliente

Hoy en día, la clientela demanda atención de parte de sus empresas, en un proceso recíproco llamado “fidelización”, en que el consumo se personaliza y se vuelve parte de la identidad social del consumidor.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.3. La importancia de la Atención al Cliente

a) Técnicas de Servicio al Cliente:

- **Técnicas de explicación:**

Deberían responder a la fórmula: problema-solución-beneficio, de modo que se conduzca al cliente hacia la fórmula recomendada para satisfacerlo.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.3. La importancia de la Atención al Cliente

a) Técnicas de Servicio al Cliente:

- **Técnicas de empatía:**

Suelen ser muy exitosas, pero requieren de mayor inversión de tiempo por operador, ya que se le brinda a cada caso una atención particular e individual.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.3. La importancia de la Atención al Cliente

a) Técnicas de Servicio al Cliente:

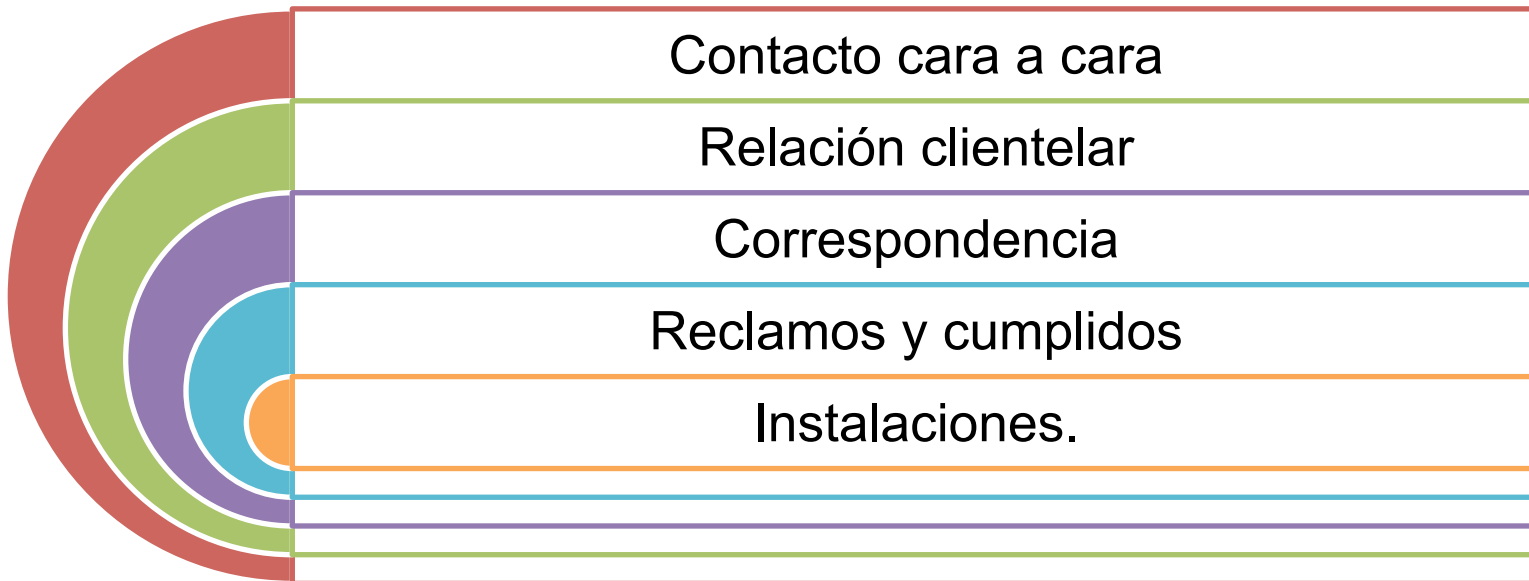
- **Técnicas de interrogación:**

Aplicar al cliente una serie de preguntas (de cuestionario o no) respecto a la materia de sus necesidades, para así brindarle una atención realmente especializada en la materia.

4.1. Servicio de Atención al Cliente

4.1.3. La importancia de la Atención al Cliente

b) Elementos del servicio al cliente:



4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.4. La calidad total aplicada al Servicio al Cliente:

1. El cliente por encima de todo
2. No hay nada imposibles cuando se quiere
3. Cumple todo lo que prometas
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.
5. Para el cliente tu marcas la diferencia

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.4. La calidad total aplicada al Servicio al Cliente:

:

6. Fallar en un punto significa fallar en todo
7. Empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos
8. El cliente hace juicio de la calidad
9. Un servicio siempre se puede mejorar
10. En la Satisfacción del cliente, Todos somos un equipo.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.4. La calidad total aplicada al Servicio al Cliente:

1. El cliente por encima de todo:

En este caso es el cliente a quien debemos tener presente antes que nada.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.4. La calidad total aplicada al Servicio al Cliente:

2. No hay nada imposible cuando se quiere:

A pesar de que muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas de atenderlo muy bien, se puede conseguir lo que él desea.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.4. La calidad total aplicada al Servicio al Cliente:

3. Cumple todo lo que prometas:

Este sí que se incumple, son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.4. La calidad total aplicada al Servicio al Cliente:

4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera:

¿Cómo lograrlo? conociendo muy bien a nuestros clientes y enfocándonos en sus necesidades y deseos.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.4. La calidad total aplicada al Servicio al Cliente:

5. Para el cliente, tú marcas la diferencia:

Las personas que tienen contacto directo con los clientes tienen una gran responsabilidad, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver, ellos hacen la diferencia.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.4. La calidad total aplicada al Servicio al Cliente:

6. Fallar en un punto significa fallar en todo:

Las experiencias de los consumidores deben ser totalmente satisfactorias.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.4. La calidad total aplicada al Servicio al Cliente:

7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos:

Las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.4. La calidad total aplicada al Servicio al Cliente:
:

8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente:

Son los clientes quienes califican la calidad, si es bueno vuelven y no regresan si no lo es.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.4. La calidad total aplicada al Servicio al Cliente:

9. Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar:

Aunque se hayan alcanzado las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos.

4.1. Servicio de Atención al Cliente



4.1.4. La calidad total aplicada al Servicio al Cliente:

10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo:

Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.1. Buenas Prácticas Generales

Con el fin de lograr un buen nivel de servicio en el alojamiento turístico, es necesario difundir, aplicar y ejercitar de forma sistemática las Buenas Prácticas.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.1. Buenas Prácticas Generales

Cuando el servicio está basado en Buenas Prácticas que alcanzan las expectativas del cliente, se logra:

Entregar un servicio confiable, fluido y constante.

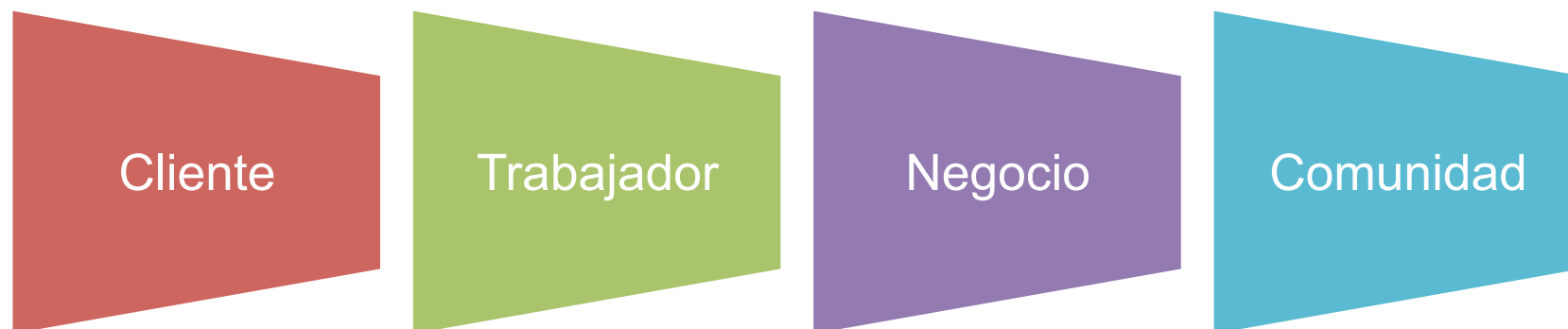
Impulsar a los colaboradores a alcanzar un mejor desempeño de sus funciones.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.1. Buenas Prácticas Generales

En este sentido, es posible decir que las Buenas Prácticas operan para el beneficio del:



4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.1. Buenas Prácticas Generales

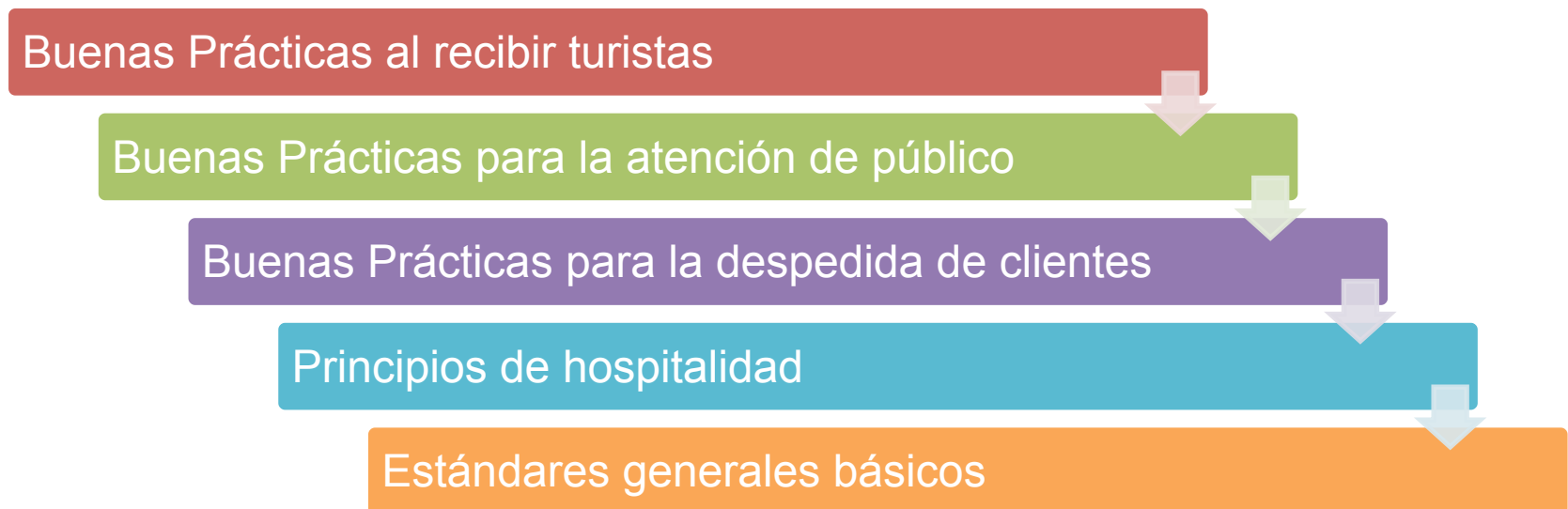
a) Disponga de un programa de entrenamiento/ inducción para trabajadores nuevos, que considere:



4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.1. Buenas Prácticas Generales

b) Todo el personal del establecimiento, antes de trabajar sin supervisión directa, debiera ser entrenado en los siguientes aspectos:



4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.1. Buenas Prácticas Generales

b) Todo el personal del establecimiento, antes de trabajar sin supervisión directa, debiera ser entrenado en los siguientes aspectos:

Estándares sobre nuestro trato con el cliente

Estándares sobre nuestro trabajo

Estándares sobre comunicación telefónica

Historia, productos, servicios y funcionamiento de la empresa

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.2. Buenas Prácticas al Recibir Turistas

Los prestadores de servicios que tienen como responsabilidad directa recibir clientes o participan en situaciones de recepción, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.2. Buenas Prácticas al Recibir Turistas

a) El cliente tiene siempre la prioridad:

Se debe cuidar y ayudar, ya que está lejos de casa.

En otras palabras, tratarlo como a uno le gustaría que lo traten.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.2. Buenas Prácticas al Recibir Turistas

b) Siempre se debe saludar a toda persona que ingrese a las instalaciones, estableciendo contacto visual y sonrisa natural en cuanto entre al área de atención.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.2. Buenas Prácticas al Recibir Turistas

c) Utilizar una frase para saludar a la persona, como por ejemplo:

“Buenas tardes señor, bienvenido a nuestro Hostal...”.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.2. Buenas Prácticas al Recibir Turistas

d) Cumpla los plazos de atención acordados:

En caso que la persona deba esperar para ser atendida, informe esta situación con una frase amable, tal como:
“Señor, ¿puede usted esperar unos minutos?, le atenderemos enseguida”.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.2. Buenas Prácticas al Recibir Turistas

- e) Mantenga un tono de voz cálido y amistoso.
- f) Mencione el nombre de su cliente cuando sea posible.
- g) Disponer de agua, un trago de bienvenida o fruta para los clientes. Pueden venir cansados del viaje y con sed.
- h) Debe asegurar que las habitaciones estén a la temperatura adecuada y se vean acogedoras.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.3. Buenas Prácticas al Momento de Atender

- a) El cliente tiene siempre la prioridad; se debe cuidar y ayudar, ya que está lejos de casa. En otras palabras, tratarlo como a uno le gustaría que lo traten.

- b) Utilizar una frase para saludar a la persona, como por ejemplo: ““Buenas tardes señor, bienvenido a nuestro Hostal...””.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.3. Buenas Prácticas al Momento de Atender

- c) Atender a los clientes apenas lleguen al área de recepción (primero que llega, primero que se atiende).

- e) Se debe asegurar que todas las áreas de atención, recepción, espera, comedor, pasillos, oficinas, bodega y estacionamiento estén limpias y su equipamiento arreglado de acuerdo a la decoración establecida.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.3. Buenas Prácticas al Momento de Atender

- e) Procurar mantener la atención en el cliente, evitando distraerse, manteniendo el contacto visual y una sonrisa natural cuando se esté hablando con ellos.

- g) Hablar con tono de voz cálido y amistoso con el cliente y mencionar su nombre cuando sea posible.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.3. Buenas Prácticas al Momento de Atender

- g) Si durante el proceso de atención se tiene que contestar una llamada telefónica, se deberá presentar excusas con una frase clara y amable.
- i) Al momento de despedir a un cliente, hacerlo siempre con una frase amable y deseando un buen día.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.3. Buenas Prácticas al Momento de Atender

- i) Cuando un cliente retire de un área de servicio, se le debe preguntar acerca de la calidad del servicio recibido.

Si la opinión del cliente no es favorable, se deberá ofrecer alternativas de solución para lograr su satisfacción antes que se retire, y luego tomar acciones para corregir e informar a su superior.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.4. Buenas Prácticas al Despedir al Turista

La despedida del turista es uno de los momentos de mayor impacto y la última oportunidad para asegurar su satisfacción y especialmente superar sus expectativas.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.4. Buenas Prácticas al Despedir al Turista

Los prestadores de servicio encargados de despedir a clientes, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

El cliente siempre tiene la prioridad.

Acompañar al turista hasta la puerta de salida es una buena señal de servicio.

Toda despedida al cliente debe incluir frases como “gracias por venir” o “que tenga un buen día”.

Ofrecer llamar un taxi, si fuese necesario.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.5. Buenas Prácticas en Facturación, Pagos y Cobranzas

Los prestadores de servicios que atienden las tareas administrativas relacionadas con facturación, pagos y cobranzas, deben tener presente las siguientes Buenas Prácticas:

El cliente siempre tiene la prioridad.

Durante el proceso de atención, siempre se deben utilizar las Buenas Prácticas de atención al público y despedida de clientes.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.5. Buenas Prácticas en Facturación, Pagos y Cobranzas

Los prestadores de servicios que atienden las tareas administrativas relacionadas con facturación, pagos y cobranzas, deben tener presente las siguientes Buenas Prácticas:

Las facturas o boletas se deben entregar de forma inmediata o en el plazo convenido con el cliente.

La cobranza de los documentos debe ser realizada en la fecha estipulada en la boleta, factura o contrato de prestación.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.5. Buenas Prácticas en Facturación, Pagos y Cobranzas

Los prestadores de servicios que atienden las tareas administrativas relacionadas con facturación, pagos y cobranzas, deben tener presente las siguientes Buenas Prácticas:

El pago de los documentos al proveedor debe ser realizado en la fecha estipulada en la factura o contrato de prestación.

Todos los documentos asociados a los procesos de pago a proveedores, facturación o cobranzas a clientes, deberán ser acompañados de mensajes tipo

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.5. Buenas Prácticas en Facturación, Pagos y Cobranzas

Los prestadores de servicios que atienden las tareas administrativas relacionadas con facturación, pagos y cobranzas, deben tener presente las siguientes Buenas Prácticas:

Siempre se deberá informar al proveedor, cuando su pago esté listo.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.6. Buenas Prácticas en Servicios de Alimentos y Bebidas

Los prestadores de servicios de restaurantes, bares o cafeterías, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

El cliente siempre tiene la prioridad.

Todo el personal de comedores, restaurantes y bares deberán utilizar siempre los uniformes.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.6. Buenas Prácticas en Servicios de Alimentos y Bebidas

Los prestadores de servicios de restaurantes, bares o cafeterías, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

Todos los pedidos deberán ser atendidos en base a la prioridad establecida para las preparaciones y a la disponibilidad de recursos.

Todos los pedidos deberán ser tomados utilizando técnicas de venta sugestiva.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.6. Buenas Prácticas en Servicios de Alimentos y Bebidas

Los prestadores de servicios de restaurantes, bares o cafeterías, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

Todos los pedidos deberán ser siempre verificados en su presentación, cantidad y contenido correcto, antes de ser llevados al cliente.

Siempre se deberá mantener el área de trabajo limpia y ordenada, con los equipos, materiales y utensilios almacenados.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.6. Buenas Prácticas en Servicios de Alimentos y Bebidas

Los prestadores de servicios de restaurantes, bares o cafeterías, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

Un prestador de servicio, previamente designado, debe supervisar constantemente el funcionamiento apropiado del comedor o restaurante.

Los clientes deben ser ubicados en sus mesas inmediatamente, las que deben estar limpias y bien presentadas.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.6. Buenas Prácticas en Servicios de Alimentos y Bebidas

Los prestadores de servicios de restaurantes, bares o cafeterías, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

El supervisor debe asegurar que se ofrezca la carta menú y que el sistema de servicio sea explicado a los clientes.

Al cliente se le debe tomar la orden de aperitivos o comida, antes de los 3 minutos desde su llegada al punto de atención.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.6. Buenas Prácticas en Servicios de Alimentos y Bebidas

Los prestadores de servicios de restaurantes, bares o cafeterías, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

Los entremeses o entradas deben ser servidos con un máximo de 10 minutos después de tomada la orden.

Mientras el cliente se sirve el plato principal, el mesero o supervisor debe acercarse y preguntar si todo está bien con la comida y el servicio.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.6. Buenas Prácticas en Servicios de Alimentos y Bebidas

Los prestadores de servicios de restaurantes, bares o cafeterías, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

Después del postre, debe ofrecerse siempre un licor o café. La cuenta debe ser presentada una vez que el cliente rechace cualquier extra.

Las mesas deben ser despejadas dentro de 3 minutos después de haber sido desocupadas, y vueltas a montar en un máximo de 10 minutos.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.6. Buenas Prácticas en Servicios de Alimentos y Bebidas

Los prestadores de servicios de restaurantes, bares o cafeterías, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

Se debe ofrecer postres y sugerir los más ricos. Eso aumentará las ventas.

Siempre debe haber disponible café descafeinado, endulzantes dietéticos y sal dietética.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.6. Buenas Prácticas en Servicios de Alimentos y Bebidas

Los prestadores de servicios de restaurantes, bares o cafeterías, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

La loza sucia no debe estar nunca visible. Disponer de un área con mesa de apoyo para esto.

El personal de comedores debe saber qué sugerir a los clientes y también saber qué comidas no están disponibles.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.6. Buenas Prácticas en Servicios de Alimentos y Bebidas

Los prestadores de servicios de restaurantes, bares o cafeterías, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

Siempre se debe recibir y despedir a los clientes utilizando las Buenas Prácticas de recepción y despedida.

El personal de comedores debe saber servir bebidas alcohólicas con responsabilidad.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.7. Buenas Prácticas en Servicios de Pisos

Los prestadores de servicios que atienden las habitaciones, tales como:



Deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.7. Buenas Prácticas en Servicios de Pisos

Los prestadores de servicios que atienden las habitaciones, tales como:

El cliente siempre tiene la prioridad.

Todo el personal de alojamiento turístico deberá utilizar siempre los uniformes.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.7. Buenas Prácticas en Servicios de Pisos

Los prestadores de servicios que atienden las habitaciones, tales como:

El aseo de habitaciones, baños, pasillos y otras zonas, así como la forma de preparar las camas, deberá realizarse siempre según el manual de descripción de funciones y procedimientos, y los estándares definidos por la empresa.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.7. Buenas Prácticas en Servicios de Pisos

Los prestadores de servicios que atienden las habitaciones, tales como:

La preparación, arreglo y decoración de habitaciones, baños, pasillos y otras zonas de su responsabilidad, deberán estar siempre de acuerdo al montaje y decoración establecidos.

Al momento de entrar a una habitación, se deberá tocar siempre la puerta y esperar confirmación del cliente o asegurarse que la habitación se encuentre vacía.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.7. Buenas Prácticas en Servicios de Pisos

Los prestadores de servicios que atienden las habitaciones, tales como:

Siempre que se realice el aseo y preparación de habitaciones, se deberá trabajar con la puerta abierta, a menos que los procedimientos de la empresa indiquen lo contrario.

El “carro de pisos” deberá estar siempre ubicado en el pasillo, pero sin dificultar el libre tránsito de personas.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.7. Buenas Prácticas en Servicios de Pisos

Los prestadores de servicios que atienden las habitaciones, tales como:

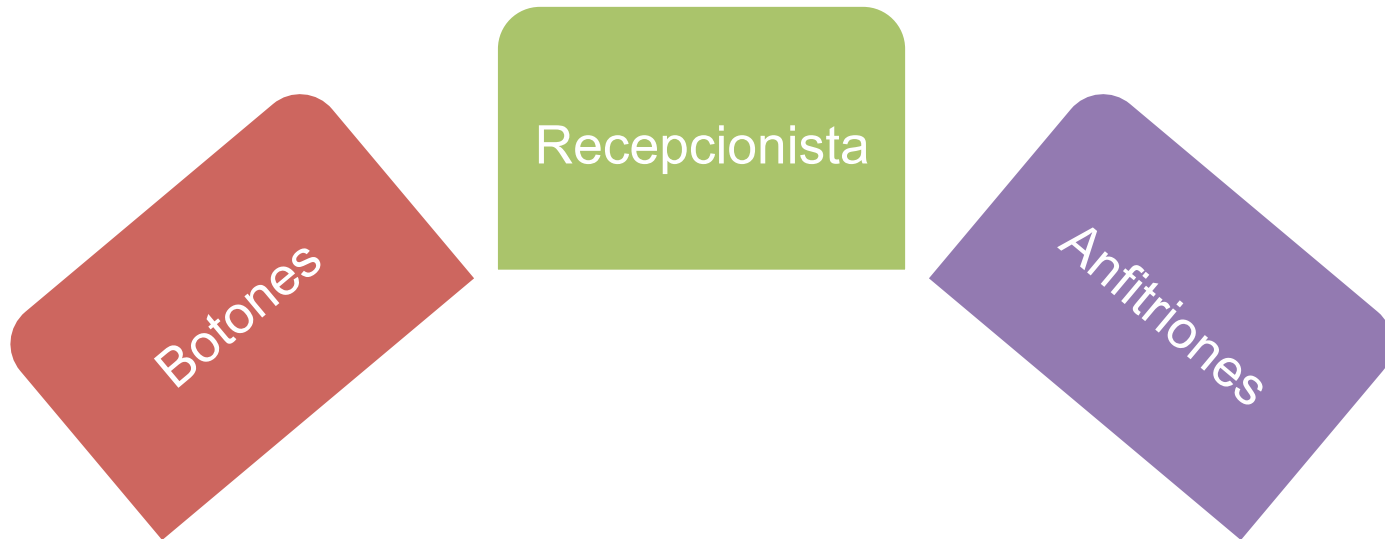
Las áreas de apoyo al trabajo (office, reposteros) se deberán mantener siempre limpias, ordenadas y con los equipos, materiales y utensilios almacenados.

Un empleado, previamente designado, deberá supervisar constantemente el funcionamiento apropiado del servicio de pisos.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.8. Buenas Prácticas en Recepción

Los empleados que atienden o reciben clientes y turistas, tales como:



Deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.8. Buenas Prácticas en Recepción

Los empleados que atienden o reciben clientes y turistas, tales como:



El cliente siempre tiene la prioridad.



Todo el personal de recepción del alojamiento turístico deberá utilizar siempre los uniformes.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.8. Buenas Prácticas en Recepción

Los empleados que atienden o reciben clientes y turistas, tales como:

Todos los clientes deben ser saludados, estableciendo contacto visual y sonrisa natural, inmediatamente a su entrada al área de atención.

En caso que la persona tenga que esperar para ser atendida, se le debe informar siempre de esta situación con una frase amable.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.8. Buenas Prácticas en Recepción

Los empleados que atienden o reciben clientes y turistas, tales como:

Los clientes deben ser derivados a la persona que atenderá su requerimiento específico o al lugar en donde encontrarán lo que buscan.

Durante el proceso de atención al público, se debe procurar siempre:

Mantener
sonrisa y
contacto visual

Mantener tono
de voz cálido y
amistoso

Lamarlo por su
nombre cuando
sea posible

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.8. Buenas Prácticas en Recepción

Los empleados que atienden o reciben clientes y turistas, tales como:

Las áreas de lobby y recepción, deben estar limpias en todo momento y su equipamiento arreglado de acuerdo a la decoración establecida.

El proceso de atención a un cliente nunca debe ser interrumpido.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.8. Buenas Prácticas en Recepción

Los empleados que atienden o reciben clientes y turistas, tales como:

Si durante el proceso de atención se tiene que contestar una llamada telefónica, se deberá presentar excusas con una frase clara y amable.

Para la atención telefónica, se debe utilizar los estándares mencionados respecto a la comunicación telefónica.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.8. Buenas Prácticas en Recepción

Los empleados que atienden o reciben clientes y turistas, tales como:

El personal de recepción y/o venta debe utilizar técnicas para el ofrecimiento de productos, adaptando el criterio de acuerdo a los requerimientos de cada cliente.

Todas las quejas y reclamos de clientes deberán ser manejados de forma inmediata.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.8. Buenas Prácticas en Recepción

Los empleados que atienden o reciben clientes y turistas, tales como:

Al momento de despedir al cliente, se deberá utilizar siempre una frase amable y deseando un buen día.

Cuando un cliente se esté retirando de un área de servicio, se deberá preguntar siempre acerca de la calidad del servicio recibido.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.9. Buenas Prácticas en Reservas

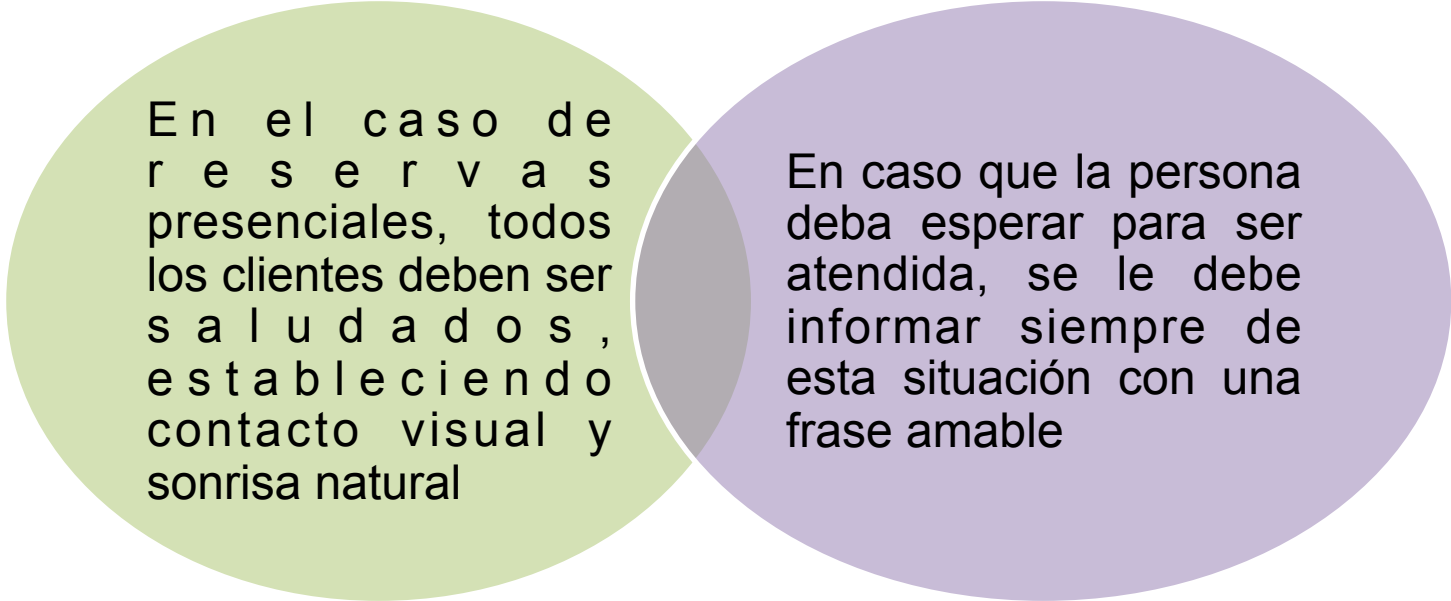
Los prestadores de servicios que toman reservas de clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:



4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.9. Buenas Prácticas en Reservas

Los prestadores de servicios que toman reservas de clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:



En el caso de reservas presenciales, todos los clientes deben ser saludados, estableciendo contacto visual y sonrisa natural

En caso que la persona deba esperar para ser atendida, se le debe informar siempre de esta situación con una frase amable

4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.9. Buenas Prácticas en Reservas

Los prestadores de servicios que toman reservas de clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:

Durante el proceso de atención al público, se debe procurar siempre:

Mantener sonrisa y contacto visual

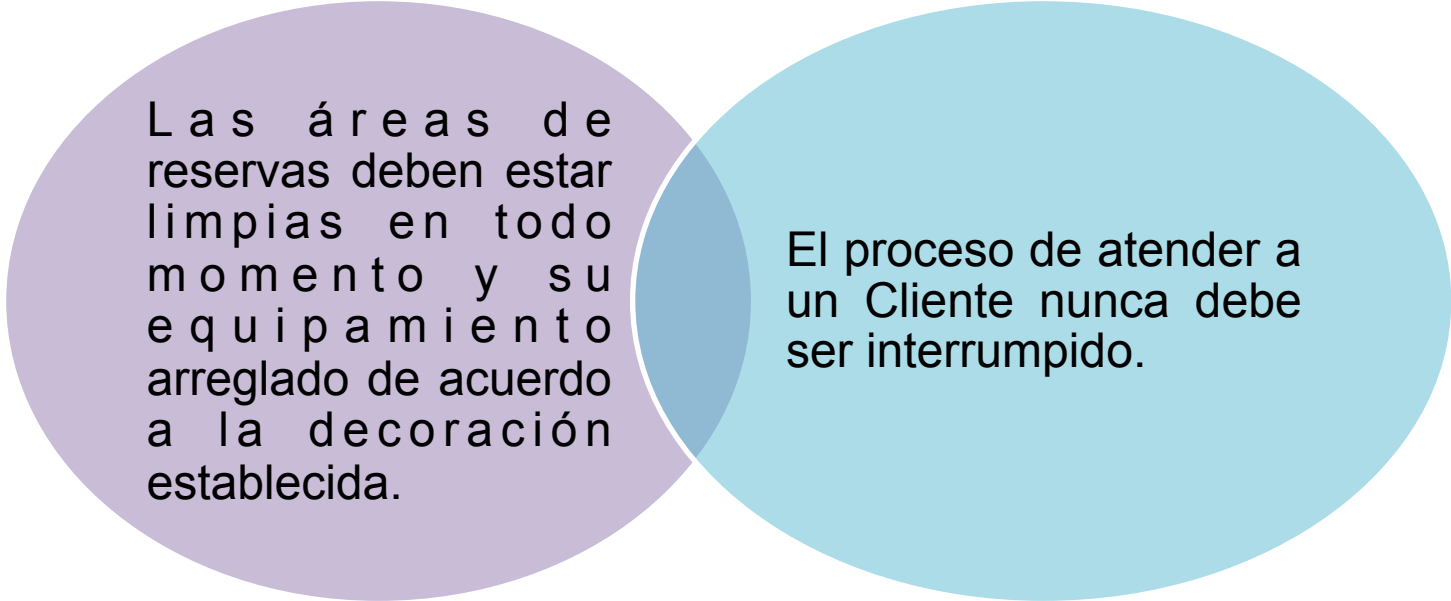
Mantener tono de voz cálido y amistoso

Lamarlo por su nombre cuando sea posible

4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.9. Buenas Prácticas en Reservas

Los prestadores de servicios que toman reservas de clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:




Las áreas de reservas deben estar limpias en todo momento y su equipamiento arreglado de acuerdo a la decoración establecida.

El proceso de atender a un Cliente nunca debe ser interrumpido.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.9. Buenas Prácticas en Reservas

Los prestadores de servicios que toman reservas de clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:



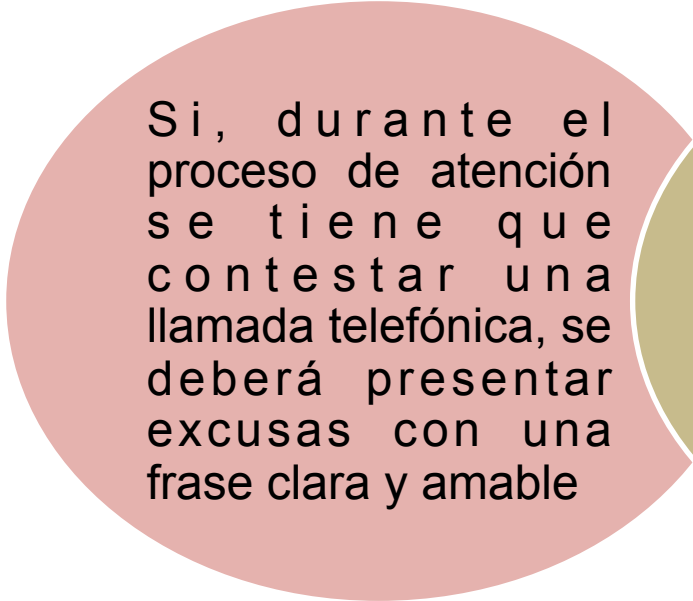
El proceso de toma de reservas de habitaciones, siempre deberá realizarse de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.

En el caso de toma de reservas vía teléfono, se deberá utilizar los estándares de Nuestra Comunicación Telefónica.

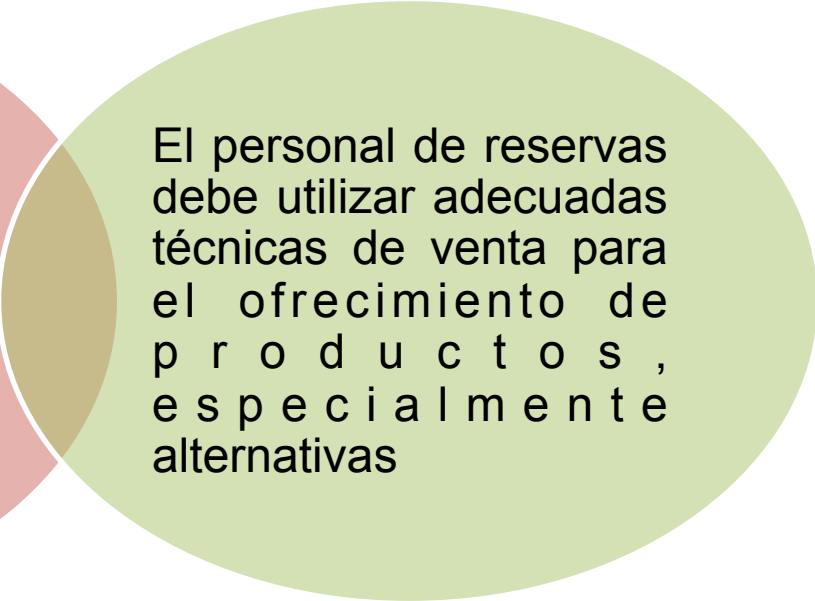
4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.9. Buenas Prácticas en Reservas

Los prestadores de servicios que toman reservas de clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:



Si, durante el proceso de atención se tiene que contestar una llamada telefónica, se deberá presentar excusas con una frase clara y amable



El personal de reservas debe utilizar adecuadas técnicas de venta para el ofrecimiento de productos, especialmente alternativas

4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.9. Buenas Prácticas en Reservas

Los prestadores de servicios que toman reservas de clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:

Todas las quejas y reclamos de clientes deberán manejarse de acuerdo a la política establecida por el alojamiento turístico

Siempre, al momento de despedir a un Cliente, se deberá utilizar una frase amable y desear un buen día

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.10. Buenas Prácticas en Ventas

Todos los prestadores de servicio que atienden requerimientos de los turistas o clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:

El cliente siempre tiene la prioridad.

Siempre se debe entregar a los clientes toda la información sobre los productos ofrecidos por el establecimiento.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.10. Buenas Prácticas en Ventas

Todos los prestadores de servicio que atienden requerimientos de los turistas o clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:

Siempre se debe entregar a los clientes toda la información sobre los servicios ofrecidos por el alojamiento turístico.

Se debe verificar siempre que los antecedentes de los clientes que cancelan a crédito han sido aprobados por la instancia correspondiente.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.10. Buenas Prácticas en Ventas

Todos los prestadores de servicio que atienden requerimientos de los turistas o clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:

Siempre se debe agradecer por la compra efectuada

Debe existir uniformidad en la presentación de un mismo producto.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.10. Buenas Prácticas en Ventas

Todos los prestadores de servicio que atienden requerimientos de los turistas o clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:

Los productos deben venderse sólo con la presentación, estado y empaque

El personal de venta debe utilizar técnicas para el ofrecimiento de productos, adaptando el criterio de acuerdo a los requerimientos de cada cliente.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.10. Buenas Prácticas en Ventas

Todos los prestadores de servicio que atienden requerimientos de los turistas o clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:

El personal de venta debe informar siempre al cliente acerca de las últimas novedades en preparaciones y servicios disponibles en el alojamiento turístico.

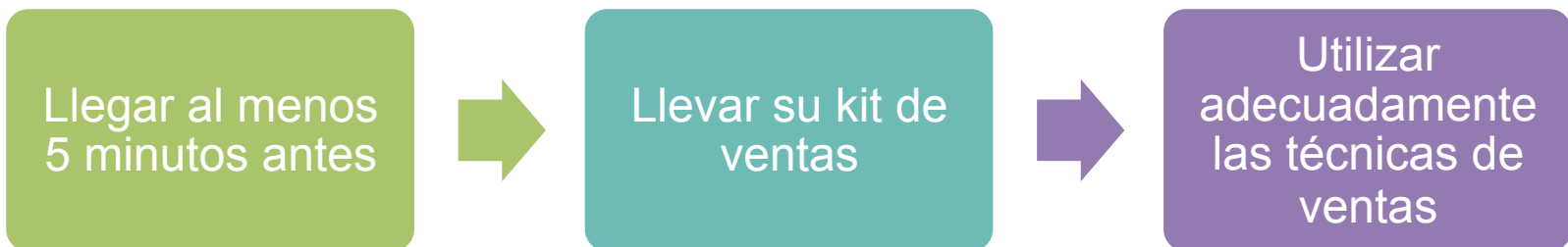
Si por razones de fuerza mayor, no se puede cumplir con un plazo de entrega en la fecha y lugar acordado, se debe advertir inmediatamente de conocida la situación

4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.10. Buenas Prácticas en Ventas

Todos los prestadores de servicio que atienden requerimientos de los turistas o clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:

Siempre que se visite a un cliente, ya sea para eventos o convenios con empresas, el vendedor debe asegurarse de lo siguiente:



4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.10. Buenas Prácticas en Ventas

Todos los prestadores de servicio que atienden requerimientos de los turistas o clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:

Despedirse agradeciendo por la cita y el tiempo invertido por el cliente

Todas las cotizaciones de servicios deben ser entregadas inmediatamente, en los formatos y papelería institucional establecidos.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.10. Buenas Prácticas en Ventas

Todos los prestadores de servicio que atienden requerimientos de los turistas o clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:

Todas las cotizaciones para eventos deben ser entregados en un plazo inferior a 24 hrs., y siempre antes de la hora convenida.

¡Presupuesto atrasado es negocio perdido!



4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.11. Matriz de cargos, estándares y buenas prácticas

¿QUÉ ÁREAS?	¿QUÉ CARGOS?	¿QUÉ ESTÁNDARES / BUENAS PRÁCTICAS?
Habitaciones	Camareras, Recepcionistas,	Principios de hospitalidad en la atención al cliente
	Conserjes,	Estándares generales básicos
	Auxiliares de Piso,	Estándares sobre el trato con el cliente
	Gobernantas o	Estándares sobre el trabajo
	Amas de Llaves,	Estándares para nuestra comunicación telefónica
	Cajeros,	Buenas prácticas generales
	Encargados de reservas,	Buenas prácticas al recibir turistas
	Telefonistas,	Buenas prácticas al brindar servicios
	Porteros	Buenas prácticas al despedir clientes
		Buenas prácticas servicio de pisos
		Buenas prácticas de recepción

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.11. Matriz de cargos, estándares y buenas prácticas

¿QUÉ ÁREAS?	¿QUÉ CARGOS?	¿QUÉ ESTÁNDARES / BUENAS PRÁCTICAS?
Alimentos y Bebidas	Garzones,	Principios de hospitalidad en la atención al cliente
	Ayudantes de garrones,	Estándares generales básicos
	Supervisores de AyB,	Estándares sobre el trato con el cliente
	Capitanes,	Estándares sobre el trabajo
	Maitres,	Estándares para nuestra comunicación telefónica
	Barman,	Buenas prácticas generales
	Cajeros,	Buenas prácticas al recibir turistas
	Chef o Jefe de Cocina	Buenas prácticas al brindar servicios
		Buenas prácticas al despedir clientes
		Buenas prácticas servicio de alimentos y bebidas
	Buenas prácticas de recepción	

4.2. Buenas Prácticas en Servicios



4.2.11. Matriz de cargos, estándares y buenas prácticas

¿QUÉ ÁREAS?	¿QUÉ CARGOS?	¿QUÉ ESTÁNDARES / BUENAS PRÁCTICAS?
Area Comercial	Gerente de ventas	Principios de hospitalidad en la atención al cliente
	Ejecutivos de ventas	Estándares generales básicos
		Estándares sobre el trato con el cliente
		Estándares sobre el trabajo
		Estándares para nuestra comunicación telefónica
		Buenas prácticas generales
		Buenas prácticas al recibir turistas
		Buenas prácticas al brindar servicios
		Buenas prácticas al despedir clientes
		Buenas prácticas en ventas

4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.12. Decálogo del Anfitrión Turístico

- 1. Conozca y valore los atractivos turísticos de su región.
- 2. Enseñe a sus hijos a respetar y amar su entorno.
- 3. Atienda cordialmente al turista procurando siempre sonreír.
- 4. Cobre siempre el precio justo por el servicio o producto ofrecido.
- 5. Cuide el aseo de su ciudad, del entorno natural, de las rutas y del patrimonio.

4.2. Buenas Prácticas en Servicios

4.2.12. Decálogo del Anfitrión Turístico

- 1. Transmita las costumbres y tradiciones hacia las nuevas generaciones.
- 2. Sea puntual y correcto con los compromisos adquiridos con turistas.
- 3. Recuerde que la honestidad y calidad en el servicio son atributos altamente valorados por los visitantes.
- 4. Infórmese para informar, sea franco y respetuoso en las respuestas que otorgue a quienes nos visitan.
- 5. Procure que la promoción de sus productos o servicios sea consecuente con lo ofertado.