
Buenas prácticas para la atención al cliente **ALBERGUES**

Personal en contacto con el cliente

Las Buenas Prácticas en Atención al Cliente que a continuación se presentan forman parte de las herramientas desarrolladas dentro del marco del SCTE Capital Humano para facilitar el que las empresas y servicios que se relacionan con el visitante de un destino español, pueda disponer de un documento explicativo de las principales buenas prácticas en atención al cliente específicos para la tipología de empresa o servicio a la que pertenecen.

El SCTE Capital Humano también dispone de un cuestionario de autodiagnóstico mediante el cual facilita el que una empresa o servicio pueda detectar carencias en atención al cliente y de este modo poder usar de forma eficiente las demás herramientas desarrolladas para la mejora de la Atención al Cliente y el fomento de la Cultura del Detalle.

Dentro del **PROGRAMA ANFITRIONES** existe el **PLAN DE FORMACIÓN – CULTURA DEL DETALLE** donde los profesionales turísticos podrán encontrar soluciones formativas para la mejora de la atención al cliente.

Del mismo modo el **SCTE CAPITAL HUMANO** también ha diseñado unas soluciones en forma de Guías Ayuda para la mejora de la atención al cliente.



LAS 10 REGLAS PRINCIPALES

de la atención al cliente

en albergues

- 1** Esfuérzate en conocer al cliente y sus necesidades, se capaz de ponerte en su lugar.
- 2** Considera tu imagen personal como parte del servicio.
- 3** Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los clientes.
- 4** Ten una actitud positiva y muéstrate cortés.
- 5** No digas NO, busca una solución.
- 6** Escucha con atención y exprésate con claridad.
- 7** Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
- 8** Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo.
- 9** Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
- 10** Conoce bien el destino en el que te encuentras.

1 REQUERIMIENTOS GENERALES

1.1 Normas para el personal

- Si la empresa dispone de fórmulas de cortesía deberán ser empleadas por todo el personal en sus diferentes áreas de actuación. En el caso que no se encuentren definidas se emplearán las básicas de relación entre personas: saludar (buenos días; tardes; etc.); ofrecer ayuda (que desea); si se conoce dirigirse al cliente por su apellido; despedirse al saludar (que tenga un buen día; Buenas Noches; etc.)
- Se tiene un trato amable con los clientes. **La amabilidad la refleja:**
 - La predisposición a atender de manera inmediata al cliente.
 - El tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad).
 - La capacidad para escuchar (se trata que el cliente pueda expresar todo aquellos que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión).
 - La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar.
 - La capacidad de controlar la agresividad.
 - La capacidad de sonreír.
 - La capacidad de utilizar el idioma del cliente.

La amabilidad refleja la predisposición a atender de manera inmediata al cliente

- **Imagen personal cuidada.** El personal acude a su puesto de trabajo aseado y viste un uniforme (si está estipulado) en perfecto estado, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio. Adoptan unos códigos estéticos determinados: los hombres bien afeitados y peinados y las mujeres sin excesos de joyas, perfume o maquillaje.
- Se debe mantener una imagen de interés hacia el cliente que se fundamente en:
 - Mantener un control visual en la zona de contacto con el cliente.
 - Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos.
 - Asentir regularmente cuando el cliente habla.
 - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
 - Anotar los datos proporcionados por el cliente cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia (siempre en el caso de una queja) lo aconseje.
- **En cualquier caso se prioriza la atención al cliente presencial.**

Se mantendrá el nivel físico con el cliente cuando este está de pie. El personal que se dirige a clientes que se encuentran sentados deberá mantenerse de pie.

Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del cliente, evitando apoyarse en elementos decorativos, paredes o mobiliario. Se evitará meterse las manos en los bolsillos y, en la medida de lo posible, cruzarse de brazos.

Mantener una imagen de interés frente al cliente

1.2 Relación presencial con el cliente

- El personal es accesible para el cliente lo que quiere decir que:
 - Se encuentra siempre a la vista del cliente.
 - En el caso que exista un mostrador o barra se intentará, en la medida de lo posible, no dar la espalda al cliente.
 - Se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los clientes que en ella se encuentran.
- Cuando un cliente se dirige a cualquier empleado, independientemente de que no se trate de su área de actuación, este le atenderá con amabilidad verificando que el cliente satisface su demanda, o lo atiende una persona competente cuando no se trata de su área de actuación.
- Se deberá primar la rapidez en la atención al cliente presencial. El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un cliente se dirige a él. En el caso que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
- En el caso que se esté ocupado cuando llega un cliente con otro cliente, presencial o por teléfono, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el cliente en espera. En el caso que se esté ocupado con otro empleado se pospondrá el asunto hasta que se verifique la necesidad del cliente.
- En el caso de estar atendiendo al teléfono si se presenta un cliente, y la llamada no procede de otro cliente, se pospondrá o se mantendrá en espera.

El personal se mantiene
accesible al cliente

- Si estando atendiendo a un cliente se produce una llamada telefónica, se solicitará la autorización de este para contestar, y en el caso que se trate de llamadas que no son de otros clientes se dejarán en espera o se pospondrán.
- El personal deberá primar la discreción y evitará conversaciones o llamadas personales que puedan ser oídas por el cliente.
- Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.
- Si se debe interrumpir a un empleado que está atendiendo a un cliente, previamente se solicitará la autorización del cliente.
- Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al cliente, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero se ocupe lo más rápidamente de él. En el caso que el cliente decidiera esperar se intentará volver lo antes posible.
- En el caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del cliente se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma. Cuando la espera prevista sea excesiva (más de 5 minutos) se ofrecerá un lugar de espera donde el cliente pueda sentarse.
- **La relación con los clientes será siempre de “Usted”.**

Se prima la discreción y se evita conversaciones personales delante del cliente

1.3 Atención telefónica

- Las llamadas se contestan en el más breve tiempo posible, antes del tercer tono. Si por cualquier razón se debe poner en espera al cliente, el tiempo de la misma debe ser inferior a 30 seg.
- Se deben emplear fórmulas de cortesía. Al descolgar el teléfono se identifica el establecimiento, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Albergue..., buenos días, le atiende.... ¿En qué puedo ayudarle?)
- Se utiliza el nombre del cliente (Sr...), desde el momento en que éste lo ha facilitado y se ahorran al cliente esperas innecesarias, evitando poner en espera la llamada de un cliente sin antes averiguar quién es y qué desea, por si sólo se trata de pasarle a una extensión.
- El personal tendrá un trato amable con los clientes. La amabilidad telefónica la refleja:
 - El tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad).
 - La capacidad para escuchar (se trata de que el cliente pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión), manteniendo un contacto auditivo regular (asentir) que demuestre que se está atendiendo.
 - La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar.

Las llamadas telefónicas se responderán con la mayor brevedad posible, si es posible, antes del tercer tono

- La capacidad de controlar la agresividad.
 - La capacidad de utilizar el idioma del cliente o en su defecto el inglés.
- Se debe conseguir generar una imagen de interés en el cliente que se fundamente en:
 - Asentir regularmente cuando el cliente habla.
 - Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas por el cliente.
 - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
 - Anotar los datos proporcionados por el cliente cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia (siempre en el caso de una queja) lo aconseje reformulándoselos al cliente.
 - No se mantienen conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el cliente.
 - En el caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del cliente se mantendrá como mínimo un contacto auditivo regular (cada 30 segundos se comunicará que se sigue realizando la gestión). En caso de que esta gestión se prolongara más de 3 minutos se ofrecerá llamarlo a la finalización de la gestión. En este caso se informará del nombre de la persona que está atendiendo y se solicitará un número de teléfono de contacto.

Se debe generar
una imagen de interés
en el cliente

1.4 Atención diferida (web, e-mail, correo)

- Cuando la comunicación con el cliente se realiza de manera diferida, a través de web, e-mail o correo, se deberá garantizar la rapidez en la respuesta, utilizando la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, Web, mail, correo.

El personal tendrá un trato amable con los clientes sea cual sea el medio con el que se comunica

1.5 Capacidad de información

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta del albergue, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: número de habitaciones y tipología de las mismas, instalaciones y servicios, y sus horarios.
- El personal aclara las dudas del cliente de las actividades de su área de actuación y verifica la comprensión de las mismas. Cuando no se puede responder a la duda de un cliente se le acompañará y presentará al empleado que la pueda solventar. En caso de no poder acompañar al cliente se le darán indicaciones precisas sobre el lugar y las personas a las que se debe dirigir y, posteriormente, verificar que el contacto se ha realizado.
- Se conoce bien el entorno geográfico del destino en el que se ubica el establecimiento y la situación de los servicios y recursos más importantes.

El personal aclara las dudas del cliente de las actividades de su área de actuación y verifica la comprensión de las mismas

- Cuando se han de entregar documentos se verificará que se encuentran en buen estado de conservación. En caso de que no lo estén se sustituirán.
- En el caso que el cliente solicite información no disponible o accesible, o bien que la dificultad o el tiempo de generarla los imposibiliten, se solicitarán disculpas y se explicarán los motivos.
- Cuando se deba enviar documentación se utilizará preferentemente la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: e-mail, correo.

1.6 Gestión de quejas y sugerencias

- Las quejas de los clientes se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de este.
Ante una queja se ha de prestar total atención a lo que el cliente comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a los departamentos correspondientes.
- Se ha de dejar hablar al cliente hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso. Aunque el cliente no tenga razón, no se le discute, se argumenta que ha habido un problema de comunicación, un malentendido, una disfunción en el servicio,... Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas. Se le recuerda al cliente que existen formularios donde reflejar su queja por escrito. En caso de que no lo haga, debe ser registrada por parte del personal.

Las quejas se anotan
en presencia del cliente

2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

2.1 Reservas

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo. Conoce las tarifas aplicables en cada caso y las circunstancias en que deben ser aplicadas.
- Las peticiones de reserva deberán ser atendidas con la mayor diligencia posible, debiendo ser respondidas en las 12 horas posteriores a la recepción de esta.
- Informar de las condiciones de reserva y obtener conformidad. En caso de comunicaciones diferidas (solicitud a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, mail, correo.
- Solicitar Datos y reconfirmarlos anotándolo en un formulario. En caso de comunicaciones diferidas (cuando la solicitud se ha realizado a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, mail, correo.
- En el momento de confirmar la reserva esta debe hacerse por escrito indicando todas las características de la reserva.
- En caso de no disponibilidades se ofrecerán alternativas.
- Disculpas en caso de no disponer de alternativas.

Se conoce la oferta y
productos que ofrece el albergue

2.2 Recepción

Acogida y acomodo

- Se da la bienvenida al cliente/grupo de forma cortés, interesándose por su estado y por el viaje realizado.
- Rapidez en la localización de la reserva y la verificación de datos.
- En caso de clientes sin reserva la disponibilidad será confirmada inmediatamente. En caso de no disponibilidad se ofrecerán alternativas facilitando información para el traslado al nuevo establecimiento.
- Devolución inmediata de los documentos de identificación personal.
- En caso de Overbooking se deberá ofrecer una alternativa válida. Se deberá actuar con rapidez en la localización de alternativas, y se aplicarán las compensaciones previstas. Se hace todo lo posible por gestionar alojamiento al cliente en otro alojamiento turístico.
- A la llegada de un cliente/grupo al albergue se le ha de proporcionar información completa acerca de los servicios y horarios que se ofrecen así como de cualquier circunstancia no habitual que hubiera en el mismo.
- Se entrega al cliente las llaves correspondientes y se le acompaña mostrándole las instalaciones y equipamientos, y normas del albergue.
- Se le proporciona la información relativa a seguridad y entorno.
- Además se le invita a contactar con la recepción en caso de que tenga cualquier duda.
- Finalmente, se le desea una feliz estancia.

Información continua

- Se conoce el espacio turístico próximo y se proporciona información completa sobre el mismo.

Las peticiones de reserva
deberán ser atendidas con
la mayor diligencia posible

- El personal puede explicar la documentación complementaria que sobre el destino se dispone en el establecimiento.
- No se proporcionarán datos específicos de los clientes alojados a terceras personas.

Gestión de mensajes y llamadas de clientes

- Cuando se realizan gestiones para los clientes se verifica la conformidad de este tanto con el proceso de gestión como con el resultado.
- En el caso de haber algún mensaje para un cliente o grupo, todos los mensajes se recogerán en un formulario.
- Los e-mails o correos enviados al establecimiento a la atención del cliente se consignarán y se entregarán a este. Se verificará su recepción.
- Los avisos de llamada o mensaje se comunicarán inmediatamente al cliente. En caso de que este no se encontrará en el establecimiento, o no se le localizara, se asegurará de que recibe el mensaje.

Gestión de Reservas Externas en el destino

- El personal se informa de las condiciones de reserva para informar al cliente y obtener su conformidad.
- Se confirma la disponibilidad y se solicita los datos al cliente. Se proporciona la información completa de horarios, otras condiciones y la forma de pago.
- Se entrega los bonos, tickets o documentación de reserva verificando la corrección de los mismos.

El personal de recepción
reconoce con la vista la
presencia del cliente y le sonríe

Facturación y despedida

- La factura debe estar preparada antes de la salida prevista del cliente. Se recopilarán y prepararán los recibos de los cargos a cuenta. Se verificarán los cargos de la factura antes del cierre de la misma. Se verificará la no imputación de rechazos o cambios motivados por averías o causas internas.
- Si el cliente sale antes de la hora prevista la factura debe poder prepararse de manera inmediata.
- Se reafirman, antes de la entrega efectiva de la factura, los cargos.
- En caso de discrepancia se pueden explicar los cargos con detalle.
- Se dispone, en el momento de la entrega de la factura, de todos los comprobantes de cargos a cuenta debidamente firmados por este o las personas autorizadas.
- En caso de pago en efectivo se verifica el cambio antes de la devolución.
- En el caso de pago con tarjeta se verifica que se ha firmado la copia de la Tarjeta de crédito.
- Se verifica que se firma la aceptación de la factura en caso de cobros diferidos. En este caso cuando se envíe la factura se remitirán las copias de los comprobantes de los cargos a cuenta.
- Se verifica la satisfacción verbalmente.
- Se pregunta y se muestra interés por como ha estado durante la estancia en el albergue.
- Se despide al cliente, invitándole a volver.

Todos los mensajes telefónicos se recogerán en un formulario

2.3 Limpieza

- El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores perjuicios a los clientes.
- No se tocarán los efectos personales de los clientes salvo en los casos que se prevean en los procedimientos internos.
- Las averías se comunican mediante partes de avería, de manera inmediata al responsable del servicio.
- Si se encuentran efectos personales de clientes, cuando ya ha salido del albergue, se entregarán a los responsables del servicio indicando hora y lugar.
- No se utilizarán los teléfonos, u otros equipamientos de las zonas comunes salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia.
- El personal se asegurará que las intervenciones en zonas de clientes que comportan riesgos (como el fregado de suelo) se encuentran debidamente señalizadas y balizadas.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay clientes o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- El personal se asegurará que los elementos de limpieza (carros, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los clientes.

Al despedirnos nos interesamos por su estancia en el albergue

2.4 Restauración

Si existe: Servicio Restaurante

- Entregar la carta utilizando normas de protocolo como entregarlas siempre abiertas, limpias y actualizadas o entregarlas primero a las señoras y luego a los hombres siendo el anfitrión el último.
- La persona que toma la comanda conoce la carta a la perfección y orienta al cliente sobre los contenidos de los platos, adaptándolos, en la medida de lo posible a sus preferencias y ofreciendo alternativas en caso de peticiones que no se pueden satisfacer.
- Con el servicio de bodega se sigue el mismo procedimiento.
- La persona responsable de tomar la comanda indicará en la misma la distribución y numeración de los comensales y los platos solicitados por cada comensal.
- Se asegurará una adecuada duración de las esperas. El servicio de bebidas se realizará de forma inmediata. Se recomienda que entre la toma de la comanda y la entrega del primer plato transcurran no más de 10 minutos. Entre la retirada del primer plato y la entrega del segundo también 10 minutos aproximadamente. Entre la retirada del segundo plato y la presentación del postre, deben transcurrir unos 5 minutos aproximadamente, siempre y cuando el postre se haya anotado en la comanda inicial.
- Se sugiere que los vinos que lo requieran y los cavas se mantengan frescos mediante un enfriador de botellas, situado junto a la mesa o en una mesita de servicio.
- Se asegurará que el cliente dispone de todos los complementos necesarios en la mesa.
- Se está atento a las necesidades del cliente en cuanto a convoyes, nuevas servilletas, ceniceros, salsas o complementos. Se reponen

Se asegura que los elementos de limpieza no suponen un riesgo para los clientes

inmediatamente los cubiertos, servilletas o elementos de servicio que puedan caer al suelo accidentalmente.

- El camarero está, en todo momento, pendiente de las necesidades. En todo el servicio se procura no interferir en las conversaciones de los clientes.
- Se servirán los platos de la mesa todos a la vez sin hacer esperar a algún miembro de la mesa.
- El personal mantendrá una pulcritud extrema en el tratamiento de los productos, evitando tocar con las manos los comestibles.
- Durante todo el servicio mantendremos una constante atención a los clientes, con contacto visual y próximo, pero sin atosigar.
- Se prestará un servicio atendiendo a determinadas pautas cómo no empezar conversaciones, manteniendo el ritmo de tiempo sin hacer esperar al cliente ni para el desbarace ni para el servicio de los platos, asegurando una dinámica de servicio adecuada...

Servicio Bar

- El personal del establecimiento procurará emplear el nombre del cliente al menos una vez a lo largo del servicio siempre y cuando el cliente se lo proporcione. Cuando sean clientes habituales dará señales de reconocimiento y utilizará su nombre siempre que sea posible para personalizar la atención ofrecida
- La entrega de las bebidas será inmediata y las de alimentos no se demorará más de 2 o 3 minutos, tras la entrega de la consumición, siempre que su preparación no conlleve más tiempo, en cuyo caso se deberá informar al cliente del tiempo aproximado de entrega.
- Se sirve siempre los productos a granel con pinzas o cucharas exclusivas para cada producto. En el caso de los frutos secos éstos se miden con un recipiente.

Entregar la carta utilizando normas de protocolo

- Cuando se sirven tapas frías o calientes, se colocan en recipientes adecuados.
- Los cubitos de hielo que van a estar en contacto con bebidas o alimentos no se deben manipular con las manos.
- Tampoco se deben emplear utensilios de cristal u otro material que pueda romperse o ceder partículas no alimenticias al hielo.

Se asegurará que los clientes disponen de todos los elementos necesarios en la mesa

2.5 Mantenimiento

- El responsable asigna las funciones de mantenimiento preventivo en los momentos en que causa menores perjuicios a los clientes.
- Las actuaciones de intervención se comunican mediante partes de avería. El personal confirma inmediatamente la recepción de los partes y el plazo previsto para la verificación.
- Las intervenciones solucionadas se comunican de manera inmediata al responsable adecuado.
- Se debe realizar una inspección de los dormitorios a la salida del cliente.

Mantenimiento de los dormitorios

- La verificación de la avería (recopilación y registro de datos de la avería) se realizará de manera inmediata a la recepción del comunicado.
- Se Informará al cliente del momento previsto para la intervención.
- Para la entrada a los dormitorios para verificar averías o para intervenir en los mismos, se llamará a la puerta antes de entrar, si no se obtuviera respuesta llamar por segunda vez, si no se recibe respuesta abrir la puerta y anunciarse, si no hay respuesta se entrará.
- Informar al cliente de la resolución de la avería y obtener conformidad.
- Si la reparación es inmediata y el cliente está presente se solicita la autorización a este para proceder a la misma.
- Si la reparación no es inmediata pero es rápida, se informará preferentemente al cliente y si no es posible al responsable del servicio (o si los procedimientos operativos así lo indican) del tiempo de espera con el fin de obtener la conformidad.
- En el caso que el cliente así lo solicite, se pospondrá la intervención hasta el momento que se acuerde con el cliente.

En el caso de solicitarse bebidas y alimentos se servirá de forma inmediata las bebidas

- Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado permanentemente al cliente. En el caso que la avería inutilice el dormitorio se comunicará con la máxima urgencia a recepción.
- En el caso de tener que mover o desplazar efectos personales de los clientes se deberá intentar obtener la conformidad de este.
- En el caso de tener que mover o desplazar efectos personales de los clientes se deberá intentar, al finalizar la intervención, dejarlos en los mismos lugares de los que fueron retirados
- En el caso de intervención se verificará la limpieza inmediata de la zona de actuación.

Mantenimiento en zonas comunes.

- El personal se asegurará que las intervenciones que se encuentran en zonas de clientes se encuentran debidamente señalizadas y balizadas.
- El personal se asegurará que antes de iniciar cualquier acción que suponga un riesgo por alcance, no se encuentran personas ajenas al servicio en la zona de afectación.
- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalizarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- El personal se asegurará que los elementos de mantenimiento (cables, maquinaria, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los clientes.

Se debe realizar una inspección de los dormitorios a la salida del cliente

2.6 Seguridad

- Las personas encargadas de la seguridad están a la vista del cliente.
- Cualquier miembro del personal dará parte de cualquier actuación o situación sospechosa de manera inmediata.
- Todos los miembros del personal conocen los procedimientos de emergencia, urgencia o accidente así como sus responsabilidades y actuaciones en estos casos.

Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado permanentemente al cliente



CULTURA DEL DETALLE