

---

# Buenas prácticas para la atención al cliente **BODEGAS**

---

Personal en contacto con el cliente

## CULTURA DEL DETALLE

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 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 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 de ayuda para la mejora de la atención al cliente.



# LAS 10 REGLAS PRINCIPALES de la atención al cliente en bodegas

- 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 entidad dispone de fórmulas de cortesía deberán ser conocidas y empleadas por todo el personal en sus diferentes áreas de actuación. En caso de que no se encontraran definidas se emplearán las básicas de relación entre personas: saludar (buenos días; tardes; etc.); ofrecer ayuda (qué desea); si se conoce dirigirse al visitante por su apellido; despedirse al saludar (que tenga un buen día; buenas tardes; etc.).
- El personal tendrá un trato amable con los visitantes. **La amabilidad la refleja:**
  - La predisposición a atender de manera inmediata al visitante.
  - 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 visitante pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión).
  - La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el visitante quiere comunicar.
  - La capacidad de controlar la agresividad.
  - La capacidad de sonreír.
  - La capacidad de utilizar el idioma del visitante. El personal que se relaciona directamente con los visitantes conoce al menos los idiomas oficiales de la comunidad autónoma y es capaz de transmitir información pertinente al servicio en un idioma extranjero entre los más utilizados por los demandas de la zona.

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 en el visitante que se fundamente en:
  - Mantener un control visual en la zona de contacto con el visitante.
  - Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos.
  - Asentir regularmente cuando el visitante habla.
  - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
  - Anotar los datos proporcionados por el visitante 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 visitante presencial.

### **La simpatía.**

- El personal en contacto con el cliente interactúa con éste orientándole en aquello que considere que se adapta al servicio solicitado.
- Se mantendrá el nivel físico con el visitante cuando éste esté de pie. El personal que se dirige a los visitantes que se encuentran sentados, deberá mantenerse de pie.
- Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del visitante, 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.

## **El personal acude a su puesto de trabajo aseado y viste un uniforme en perfecto estado**

## 1.2 Relación presencial con el cliente

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

**El personal deberá ser siempre accesible para el cliente y estar siempre a la vista**

- Si durante la atención a un visitante se produce una llamada telefónica, se solicitará la autorización de aquél para contestar, y siempre que se trate de llamadas ajenas a 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 visitante.
- Cualquier problema de trabajo entre miembros del 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 visitante, previamente se solicitará la autorización de este último.
- Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al visitante momentáneamente, se pedirán disculpas, intentando que un compañero se ocupe lo más rápidamente de atenderle. En caso de que el visitante decidiera esperar, se intentará estar de nuevo disponible lo antes posible.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del visitante 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 confortable.
- En la relación con los visitantes se utilizará siempre el tratamiento de “Usted”.
- Se despide al visitante con una sonrisa. En el momento de la despedida, el personal se interesa por la satisfacción durante la visita, invitándole a cumplimentar las encuestas de satisfacción.

## Se despide al visitante con una sonrisa

### 1.3 Atención telefónica

- Las llamadas se contestan a la mayor brevedad posible, antes del tercer tono. Si por cualquier razón, la llamada debe ponerse en espera, el tiempo de la misma debe ser inferior a 30 seg.
- Empleo de fórmulas de cortesía. Al descolgar el teléfono se identifica y se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Bodega..., buenos días, le atiende.... ¿En qué puedo ayudarle?).
- Se utiliza el nombre del visitante (Sr/Sra...), desde el momento en que éste lo ha facilitado y se ahorran al visitante esperas innecesarias, evitando poner en espera la llamada de un visitante sin antes averiguar quién es y qué desea, por si sólo se trata de pasarle a una extensión o es una llamada de respuesta rápida, acción que se realizará en el momento.
- El personal tendrá un trato amable con los visitantes. La amabilidad telefónica se refleja mediante:
  - 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 visitante pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión), manteniendo un contacto auditivo regular (asintiendo con la cabeza) que demuestre que se está atendiendo.
  - La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el visitante quiere comunicar.
  - La capacidad de controlar la agresividad.

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



- La capacidad de utilizar el idioma del visitante. El personal que se relaciona directamente con los visitantes deberá conocer al menos los idiomas oficiales de la comunidad autónoma y ser capaz de transmitir información pertinente al servicio en un idioma extranjero entre los más demandados de la zona.
- Se debe conseguir generar una imagen de interés en el visitante que se fundamente en:
  - Asentir regularmente cuando el visitante habla.
  - Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas.
  - Contestar las preguntas y, si no se saben las respuestas, realizar el esfuerzo de buscar la información.
  - Anotar los datos proporcionados por el visitante cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora,...) o la importancia (siempre en el caso de un mensaje o una queja) lo requiera, reformulándoselos al visitante.
  - No se deberán mantener conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el visitante.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del visitante 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 prolongue más de 3 minutos se ofrecerá devolver la llamada a la finalización de dicha gestión. En este caso se informará del nombre de la persona que está atendiendo y se solicitará al cliente un número de teléfono de contacto.

## El personal tendrá un trato amable con los visitantes

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

- Cuando la comunicación con el visitante se realiza de manera diferida, a través de formularios en la página web, correo electrónico o correo postal, se deberá garantizar la rapidez en la respuesta, utilizando la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, solicitudes a través de la página web, mail (correo electrónico) y correo postal. Este tipo de solicitudes deben ser respondidas en los 60 minutos posteriores a la recepción, siempre que se reciban dentro del horario de atención al público y, fuera de estas horas, en los primeros 60 minutos del primer turno.
- Al recibir una petición de información que necesita ser respondida con el envío adicional de materiales informativos, se deberá contestar con una carta personalizada con base a una carta modelo escrita, preferiblemente, en el idioma del interlocutor. En esta carta se deberá hacer referencia a la conversación telefónica mantenida o a la petición escrita recibida, confirmando la información relevante manifiesta.

#### 1.5 Capacidad de información

- Se conoce el destino (espacio geográfico) en el que se ubica la bodega y la situación de los servicios y recursos más importantes del mismo y es capaz de ofrecer información sobre los mismos.
- Se adapta el contenido y la forma del mensaje al visitante, de manera que es capaz de transmitir la información de forma más clara, sencilla o técnica en función de la

**Cuando la comunicación con el visitante se realiza de manera diferida se deberá garantizar la rapidez en la respuesta**

tipología, características y expectativas de éstos.

- A la hora de informar a los clientes se deberá mantener una actitud objetiva, sin formular juicios de valor u opiniones personales.
- El personal gestiona de forma eficaz el tiempo de atención al visitante, evitando así que se generen colas de espera y se preste un servicio desproporcionado en tiempo y calidad. Cuando las peticiones de un visitante requieren mayor tiempo de atención, desvía la mirada hacia aquel que espera, indicándole que en breve será atendido.
- 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.
- Cuando se deba enviar documentación se utilizará preferentemente la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: correo electrónico y correo postal.
- Se verifica regularmente que los puntos de información están abastecidos del material y que los equipos de información multimedia para la consulta u ordenadores con acceso a los recursos de la Web se encuentran en perfecto estado de uso.
- El personal en contacto con el cliente deberá ser capaz de informar y resolver las dudas de los visitantes en varios idiomas. Al menos deberá poder atenderles en los idiomas oficiales de la comunidad autónoma en que se ubique la bodega y en los idiomas extranjeros más demandados en su destino turístico.

## El personal gestiona de forma eficaz el tiempo de atención al visitante

## 1.6 Gestión de quejas y sugerencias

- Las quejas y sugerencias aportadas por los clientes deben considerarse como una excelente herramienta que permite a la organización generar una buena imagen hacia el cliente.
- Las empresas deberán tener unas directrices que indiquen cómo realizar el tratamiento de quejas y sugerencias:
  - El personal de atención al cliente deberá disponer de algún soporte que invite al cliente a manifestar sus quejas y sugerencias.

Cuando las quejas se expresen de manera oral:

- El personal ha de prestar total atención a lo que el visitante comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a los departamentos correspondientes.
- Se debe dejar hablar al visitante hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso.
- Nunca de debe discutir con el cliente, aunque éste no tenga razón. El personal que está recogiendo la queja deberá argumentar el tipo de problema que ha generado la queja, tratando de aclarar el malentendido.
- Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas.
- Las quejas de los visitantes se recogerán por escrito. En este sentido, se recuerda al visitante la disponibilidad de formularios donde reflejar su queja por escrito. En caso de que éste no lo haga, la queja deberá ser registrada por el personal.

**Las quejas de los clientes se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de éste**

## 1.7 Seguridad

- Todo el personal del establecimiento velará por el cumplimiento de las normas de la bodega con el fin de garantizar la seguridad y minimizar los riesgos durante la prestación del servicio.
- En caso de tener que llamar la atención a algún visitante por el incumplimiento de alguna de las normas se realizará de forma discreta y educada. Con tono firme pero cortés.
- Todo el personal que tiene asignada alguna función de vigilancia que se soporta con equipos de seguridad (cámaras, alarmas,...) verificará con regularidad durante todo el servicio el correcto funcionamiento de los mismos de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Las personas encargadas de la seguridad emplazadas en zonas de visitantes se mantienen a la vista de estos, priorizando criterios de seguridad.
- Cualquier miembro del personal dará parte de cualquier actuación, situación o persona 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.

**El personal de seguridad se mantiene a la vista del visitante**

## 2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

### 2.1 Recepción e información

- La zona de recepción estará siempre atendida. Siempre debe haber alguien atendiendo la recepción para dar la bienvenida a los visitantes y atender sus consultas.
- Se muestra una actitud cordial y amable a la entrada del visitante. El personal de recepción recibe a los visitantes con una sonrisa y se muestra dispuesto a resolver todas las dudas que pueda tener. Se mostrará especial atención en:
  - La bienvenida - actitud de disposición al visitante a su llegada.
  - Saludo – “Buenos días/tardes” y preguntando en qué pueden ayudarles.
  - En caso de estar ocupado, se deberá entablar contacto visual con los visitantes recién llegados para que sepan que serán atendidos lo antes posible. Se dará siempre prioridad a la atención a los clientes presenciales.
- La atención telefónica a los visitantes se realiza de forma rápida a ser posible antes del tercer tono. En caso de estar atendiendo a cliente presencialmente, se pedirá disculpas a estos para coger el teléfono, se anotan los datos de la llamada entrante y se les comunica la devolución de la llamada tan pronto como sea posible. En caso de utilizar el sistema de llamada en espera, el tiempo de espera no debe ser superior a 10 minutos.

- Al descolgar el teléfono es fundamental identificarse y pronunciar una frase de saludo estándar “Nombre de la bodega, buenos días/tardes, ¿en qué puedo ayudarle? Al finalizar la llamada se debe despedir con una frase cordial, agradeciéndoles su llamada, deseándole poder recibirle próximamente en la bodega e invitándole a contactar en caso de tener cualquier duda o de necesitar información adicional.
- La recepción de la bodega deberá establecer medios de atención al visitante incluso fuera del horario de atención al público mediante un sistema de contestador automático que cordialmente le recuerde el horario de atención al público y que le invite a consultar la página web para obtener más información o bien a dejar un mensaje, que deberá ser atendido lo antes posible, preferiblemente en la mañana del siguiente día laboral.
- La bodega deberá disponer de toda la información necesaria sobre los servicios prestados y sus precios, así como sobre las características de las instalaciones y facilidades de accesibilidad. Tanto los soportes promocionales como los de información práctica deberán estar disponibles en varios idiomas (en función de los lugares de procedencia más habituales de los visitantes).
- Deberá estar expuesto de forma visible el aforo máximo permitido en cada zona de la bodega.

Durante la reserva se asegura  
que los datos son correctos

## 2.2 Reservas de visitas guiadas

- Las peticiones de reserva deberán ser atendidas con la mayor diligencia posible, inmediata en el caso de las peticiones presenciales o telefónicas. En el caso de solicitudes diferidas (web; correo electrónico; correo), deben ser respondidas en los 60 minutos posteriores a la recepción en horarios de apertura, y fuera de estas horas en la primera hora de la apertura siguiente al cierre.
- Se facilitará toda la información que precise el cliente a la hora de realizar la reserva, teniendo siempre a su disposición un listado claro de los precios de cada uno de los servicios o productos; así como de los medios de pago aceptados.
- Se informará de las condiciones de reserva y se obtendrá la conformidad para concretarla. En caso de comunicaciones diferidas (solicitud a través de correo electrónico o correo postal) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, correo electrónico, correo postal.
- Se deberán solicitar los datos de reserva del cliente, confirmarlos y anotarlos en un formulario. Se recapitula sobre lo hablado y se comunica al visitante que su reserva será confirmada en la forma que lo solicite (preferiblemente por teléfono y en el mismo momento si está en disposición de hacerlo).
- En caso de comunicaciones diferidas (cuando la solicitud se ha realizado a través de correo electrónico o correo postal) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, correo electrónico, correo postal.

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



- En caso de no disponibilidad del servicio se ofrecerán alternativas. En caso de comunicaciones diferidas (cuando la solicitud se ha realizado a través de correo electrónico o correo postal) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, correo electrónico, correo postal.
- Las peticiones de un servicio específico (no estandarizado) por parte de un cliente serán estudiadas y analizadas por el personal. Se presentará un presupuesto a cada cliente en el que se especifiquen las características fundamentales de prestación del servicio específico.
- El personal de reservas deberá ponerse en contacto con el cliente antes de cualquier modificación al presupuesto o contrato, llegando a uno nuevo consensuado entre ambas partes.

### 2.3 Visitas guiadas

- Se deberán ofrecer visitas en varios idiomas acordes a la mayor afluencia de visitantes.
- Se respetarán escrupulosamente los horarios de inicio de visitas programadas y de grupo así como el número máximo de participantes por grupo.
- El guía deberá vestir correctamente y presentar una imagen adecuada. Asimismo deberá estar perfectamente identificado.
- El guía deberá personarse en el punto de encuentro con anterioridad suficiente (mínimo 5 minutos) a la hora de inicio.

**Se respetan escrupulosamente  
los horarios de las visitas guiadas**

## CULTURADELDETALLE

- Si por cualquier motivo se tuviera que retrasar el inicio de la visita, se darán las oportunas explicaciones estableciendo una nueva hora de inicio. En caso de demora en el inicio de la visita, se deberá facilitar a los clientes un espacio donde acomodarse.
- Con carácter previo al inicio del recorrido, el guía explicará el contenido temático de la visita, especificando la sistemática de la misma. Siempre que sea posible, hará entrega de material promocional a todos los componentes del grupo.
- El guía informará con anterioridad a la visita sobre su duración, posibles riesgos y medidas de seguridad a tener en cuenta. Asimismo deberá indicar las características de accesibilidad en cada una de las partes del recorrido.
- El guía invita sutilmente a los miembros del grupo a participar en la visita, despertando las dudas y curiosidad sobre aquello que está explicando y fomentando él mismo el diálogo para que los componentes del grupo participen de las explicaciones. Intenta incorporar información anecdótica que despierte y mantenga el interés.
- El guía escucha atentamente, sin interrupciones, manteniendo el contacto visual con sus interlocutores. Manifiesta interés y comprensión ante los problemas o peticiones del grupo, resolviendo con diligencia sus dudas o problemática.
- El guía procurará dirigir la mirada de forma aleatoria entre los miembros del grupo, evitando fijar la vista siempre en la misma persona. Evita la exageración en los gestos y utiliza una sonrisa intensa que transmita confianza. Mantiene una distancia con respecto al grupo adecuada y en lo posible se sitúa a la cabeza del mismo.
- El guía adapta el contenido y la forma del mensaje al público objetivo que conforma el grupo, de manera que es capaz de explicar de forma más didáctica, sencilla o técnica en función de la tipología, características y expectativas de las personas.

**Se respetan escrupulosamente los horarios de inicio de visitas programadas y de grupo**

## 2.4 Degustaciones

- En caso de que la bodega ofrezca degustaciones, durante la misma los visitantes recibirán una explicación detallada sobre las características del producto que están tratando, así como la forma adecuada de catarlo.
- Los horarios de las degustaciones deben estar expuestos y en la medida de lo posible realizarse en los idiomas de los visitantes extranjeros de mayor afluencia al destino.
- El personal encargado de las degustaciones tiene los conocimientos necesarios sobre enología, destino turístico, atención a los visitantes y los valores e historia de la bodega.
- Antes del inicio de la degustación, el personal responsable debe revisar todos los medios necesarios para su realización y encontrar los mismos en perfecto estado de limpieza y conservación, así como todo el material necesario para la misma.
- Deberán tenerse en cuenta los puntos de “Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC)” que les sea de aplicación a la hora de la realización de las degustaciones.
- La sala o zona de degustaciones debe ser un lugar adecuado en aspectos como iluminación, temperatura, limpieza, orden y dispondrá de un servicio de menaje adecuado. Este espacio deberá estar libre de ruidos y bien ventilado, sin olores y con la temperatura y humedad bien reguladas.

**El guía escucha atentamente  
manteniendo el contacto visual  
con sus interlocutores**

## 2.5 Venta de productos propios

- El responsable interno verifica regularmente que los paneles y material informativo sobre los productos puestos a la venta disponen de información actualizada y en buen estado de conservación. Los productos tienen el precio de manera visible.
- Se conoce exhaustivamente los productos y servicios puestos a la venta en la bodega. Se puede proporcionar información completa sobre los mismos y en concreto de las características, otros puntos de venta, etc.
- Se orienta al visitante, asesorándole y facilitándole material informativo, para lo cual se cuenta con un soporte de información organizado, convenientemente actualizado y con una cuidada presentación para que el visitante mismo pueda consultarlo.
- Se verifica regularmente que los productos en exposición están en buen estado y que se mantiene el stock previsto.

## 2.6 Facturación de las ventas de productos y visitas guiadas

- La facturación y el cobro se efectúan de forma rápida y ágil, informando al visitante de los cargos imputados y el importe global de la factura.
- Sobre todos los servicios prestados de pago se entregará ticket o cualquier otro comprobante de pago y, en el caso de que el cliente la solicite, se le emitirá y entregará una factura de acuerdo a los criterios establecidos. En caso de no poder entregársela en el momento se le enviará por correo.

Se informa al visitante  
de los cargos imputados

- En el supuesto que el visitante encuentre un error justificado, se le ofrece una disculpa inmediatamente y se rectifican las cantidades.
- En el caso de pago en efectivo se verificará el cambio.
- En caso de pago con tarjeta de crédito se verifica que se ha firmado la copia del cargo.
- 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 despide a los visitantes con una sonrisa, agradeciéndoles su visita. En el momento de la despedida, el personal se interesa por la satisfacción del visitante y se le invita a cumplimentar las encuestas de satisfacción.

## 2.7 Limpieza

- El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menor perjuicio a los visitantes. Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, durante los períodos en que la bodega permanece cerrada al público.
- En caso de la limpieza de mantenimiento realizada durante los horarios de apertura:
  - Las limpiezas de mantenimiento se realizarán en las horas programadas.
  - El personal saluda (Buenos días, Buenas tardes,...) a los visitantes con los que se cruza. A nivel general se debe saludar a los visitantes siempre que se entre en un ascensor o en aquellos espacios donde la proximidad es evidente.
  - El personal tendrá especial cuidado en evitar ruidos y molestias excesivas a los visitantes, intentando evitar el uso de los equipos de limpieza (aspiradoras, brillantadoras, etc.) durante los horarios de apertura.

**Si se encuentran objetos de visitantes se entregarán a la recepción del museo**

- Si durante las operaciones de limpieza se encuentran efectos personales de los visitantes se entregarán a los responsables del servicio indicando hora y lugar.
- El personal se asegurará de que las intervenciones en zonas de visitantes 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 visitantes o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- El personal se asegurará que los elementos de limpieza (carros, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los visitantes. A su vez, se evitará poner los elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso.

## 2.8 Mantenimiento

- El responsable asigna las tareas de mantenimiento en los momentos en que causa menor perjuicio a los visitantes. Las labores de mantenimiento se realizan, preferentemente, durante los períodos en que la bodega permanece cerrada al público. En las intervenciones de mantenimiento que se realizan durante los horarios de apertura se tendrá especial cuidado en evitar ruidos y molestias excesivas a los visitantes.
- En el caso de que la avería inutilice equipos de información, aquella se señalará indicando la alternativa prevista.

**Las limpiezas de mantenimiento se realizarán en las horas programadas**

- El personal se asegurará de que las intervenciones de mantenimiento en cualquier zona destinada a los visitantes se encuentren debidamente señalizadas y balizadas.
- El personal se asegurará antes de iniciar cualquier acción que suponga un riesgo por alcance, que no se encuentran personas ajenas al servicio de mantenimiento en la zona de afectación.
- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalizaran y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará de que no haya visitantes o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- El personal se asegurará de que los elementos de mantenimiento (cables, maquinaria, herramientas, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los visitantes. A su vez, se evitará que los elementos de mantenimiento puedan interferir los lugares de paso.

**El personal se asegurará que los elementos de mantenimiento no suponen riesgo para los visitantes**

## 2.9 Relación con empresas subcontratadas

- El responsable de la bodega informará a las empresas subcontratadas que desarrollan su actividad en el espacio físico de la bodega, de las características de su prestación en relación al presente manual, garantizando que el personal externo cumple con los requerimientos mínimos previstos. Cuando el servicio subcontratado o en concesión pertenece a un sector con manual propio se le comunicará la necesidad de realizar la implantación del mismo.
- El responsable institucional verifica que todas las empresas o servicios gestionados directamente por la institución que tienen presencia física en la bodega y que pertenecen a sectores con manuales propios (como pueden ser restaurante o bares) aplican dichos manuales.

Se informará a las empresas  
concesionarias de la existencia  
de buenas prácticas en atención  
al cliente





CULTURA DEL DETALLE