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

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 campings

- 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 el establecimiento dispone de fórmulas de cortesía deberán ser empleadas por todo el personal en sus diferentes áreas de actuación. En el caso que no se encontraran definidas se emplearan 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.)
- El personal tendrá 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 de que el cliente pueda expresar todo aquello 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 o en su defecto el inglés.

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 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.

La simpatía

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

El personal tiene una imagen cuidada

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 caso de que exista un mostrador 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 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 caso de que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
- En el caso que 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 caso de 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 deberá ser siempre accesible para el cliente y estar siempre a la vista

- Si estando atendiendo a un cliente se produce una llamada telefónica, se solicitará la autorización de este para contestar, y en caso de 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 caso de 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”.**

Cuando un cliente se dirige a cualquier empleado, éste le atenderá siempre con amabilidad aunque no sea su área de actuación

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.
- **Empleo de fórmulas de cortesía.** Al descolgar el teléfono se identifica el establecimiento, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Camping ... , buenos días, le atiende ... ¿En qué puedo ayudarle?)
- 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,
 - La capacidad de controlar la agresividad
 - La capacidad de utilizar el idioma del cliente o en su defecto el inglés

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

- 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.

Se debe conseguir generar
una imagen de interés en
el cliente

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

- Rapidez en la Respuesta por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, web, mail, correo.

1.5 Capacidad de información. Gestión de quejas y sugerencias

Capacidad de explicar servicios.

- Se debe ser capaz a de ofrecer información del proceso de consumo y características de los servicios.
- Clarificar dudas del cliente y verificar comprensión.
- Se conoce el espacio turístico próximo.
- Las quejas de los clientes se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de este. Se recogerán los motivos de la queja y, posteriormente, se canalizará a través de los mecanismos establecidos.
- Cuando se deban enviar documentos se utilizará preferentemente la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: e-mail, correo.

Se clarificarán las dudas de los clientes en referencia a servicios de la empresa

2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

2.1 Reservas

- El personal responsable de atender las reservas debe disponer de la capacidad de explicar servicios y condiciones (disponibilidad, tarifas, condiciones de pago, etc.)
- 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.
- **Entregar Bono o justificante de reserva verificado.** En caso de envíos diferidos (a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: mail, correo.

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

- **En caso de no disponibilidades se ofrecerán alternativas.** 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.
- Se solicitarán disculpas en caso de no disponer de alternativas.

En el caso de no disponibilidad
se ofrecerán alternativas

2.2 Recepción

Check In: Acogida y acomodo

- **Se debe caracterizar por la rapidez en la localización de la reserva y la verificación de datos.**
En el caso de clientes sin reserva la disponibilidad será confirmada inmediatamente. En el caso de no disponibilidad se ofrecerán alternativas facilitando el traslado (llamar a taxis, etc.)
- **Se realizará una devolución inmediata de los documentos de identificación personal.**
En el 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 facilitará el acceso a la alternativa.
- **A la llegada de un cliente al camping 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.**
Además, se le indica el camino y se le invita a contactar con la recepción en caso de que tenga cualquier duda.
- Finalmente, se le desea una feliz estancia.

En la recepción se requiere rapidez en la localización de la reserva y la verificación de datos

Información continua.

- Se conoce el espacio turístico próximo y se proporciona información completa sobre el mismo.
- El personal puede explicar la documentación complementaria que sobre el destino se dispone en el camping.
- **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.
- Todos los mensajes se recogerán en un formulario. Los datos se verificarán con la fuente de la llamada.
- Los e-mails o correo 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 camping, o no se le localizara, el personal se asegurará de que recibe el mensaje.

Gestión de Reservas Externas en el destino

- El personal se informará 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 proporcionará la información completa de horarios, otras condiciones y la forma de pago.
- Se entregarán los bonos, tickets o documentación de reserva verificando la corrección de los mismos.

Se conoce el espacio turístico próximo al camping

Check Out: Facturación y despedida

- El personal puede informar al cliente en cualquier momento, de los cargos imputados y el importe global de la factura con un plazo máximo de aproximación de dos horas anteriores a la consulta.
- 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 reconfirman, 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 el 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 verificará la satisfacción verbalmente.
- Se despide al cliente, invitándole a volver.

El personal puede informar al cliente en cualquier momento, de los cargos imputados y el importe global de la factura

2.3 Limpieza

- El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los clientes.

Limpieza en zonas de Bungalows

Entrada Bungalows

- Llamar antes de entrar. Sino contestan llamar por segunda vez, sino se recibe respuesta abrir la puerta y anunciarse, si no hay respuesta se entrará.
- En caso de llegada de cliente durante limpieza, se preguntará al cliente si desea que se interrumpa la misma. En caso afirmativo se saldrá del bungalow posponiendo la limpieza.
- No se tocarán los efectos personales de los clientes salvo en los casos que prevean los procedimientos internos.
- No se usará el teléfono, o los equipamientos de los bungalows salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia.

Normas generales de cortesía

- El personal saluda a los clientes con los que se cruza en la zona de bungalows.
- El personal mantendrá, en la medida de lo posible, un nivel sonoro

El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los clientes

aceptable sobre todo provocado por los equipos de limpieza (aspiradoras, abrillantadoras, etc.). Esto será especialmente relevante en horarios de uso habitual de la zona de alojamientos (entre las 21:00 y las 8:00 horas.)

- Las averías se comunican mediante partes de avería, de manera inmediata al responsable del servicio.

Limpieza en zonas comunes, jardines.

- Si se encuentran efectos personales de clientes 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.
- 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 limpieza (carros, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los clientes.

Antes de intervenir en zonas comunes o baños, se señalizarán.

- Las zonas comunes interiores, tales como área de recepción, baños comunes, zonas comunes, se limpian y ordenan un mínimo de dos veces al día.
- Las áreas de restauración se limpian después de cada servicio. En esta limpieza se asegura que las zonas comunes han sido convenientemente ventiladas y se percibe un olor agradable. Las papeleras y ceniceros se encuentran limpios y vacíos y no existen restos de polvo o suciedad en suelos, paredes, mobiliario y cristales.

El personal está pendiente que las zonas comunes están limpias

2.4 Restauración

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.
- Como norma general, no se sirven ningún tipo de botellas ya abiertas o utilizadas parcialmente. Si se sirve vino por copas, se muestra al cliente la botella original.

La persona que toma la comanda conoce la carta perfectamente

- 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 inmediatamente los cubiertos, servilletas o elementos de servicio que puedan caer al suelo accidentalmente.
- El camarero está, en todo momento, pendiente de las necesidades con contacto visual y próximo, pero sin atosigar.
- 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.
- En caso de preparaciones a la vista de los clientes se deberán mantener los niveles sanitarios exigibles.

Se asegurará que el cliente dispone de todos los complementos necesarios en la mesa

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.
- Las bebidas frías, y especialmente las cervezas, se sirven siempre con posavasos.
- 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.

El camarero está pendiente en todo momento de las necesidades del cliente

2.5 Animación

- El personal puede explicar los programas y actividades de animación.
- El personal revisará que el material y las instalaciones de animación se encuentran en perfecto estado de mantenimiento y cumplen con las normas de seguridad exigibles por la normativa.
- El personal dispone de las habilitaciones necesarias en materia de seguridad para la realización de actividades que comportan riesgos.
- Siempre que se realizan actividades el personal las controla visualmente.
- El personal fomenta la participación sin atosigar al cliente.
- Se intenta evitar que las actividades de animación molesten o interfieran en las actividades de otros clientes.
- Se dinamizan con simpatía las actividades.

El personal revisará que el material y las instalaciones de animación se encuentran en perfecto estado

2.6 Supermercado

- El personal se asegurará en todo momento de la reposición de artículos, asegurando: productos congelados, precocinados, envasados, frescos, básicos, limpieza, higiene personal y bebida.
- Ofrecerá ayuda en cualquier aclaración que los clientes necesiten.
- A la hora del cobro, este se realizará de forma ágil y rápida, y sin esperas, haciendo entrega siempre de un ticket.
- Se ayudará a los clientes en la colocación de la compra en las bolsas.

El personal se asegura de la reposición de productos en todo momento

2.7 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.
- **La jardinería está siempre en perfecto estado, prestando especial atención a la poda, la vitalidad de las plantas y la altura del césped.**
- **Los accesos y aparcamiento están debidamente señalizados, limpios y despejados y cuentan con iluminación nocturna.**

Mantenimiento de bungalows

- 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 en los bungalows para verificar averías o para intervenir en las mismas, 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.
- En caso de intervención inmediata verificar limpieza del bungalow.
- 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 éste 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

La verificación de la avería en zonas de clientes se realizará de manera inmediata

con el fin de obtener la conformidad.

- En caso de que el cliente así lo solicite, se pospondrá la intervención hasta el momento que se acuerde con el cliente.
- Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado permanentemente al cliente. En caso de que la avería inutilice el bungalow se comunicará con la máxima urgencia a recepción.
- En caso de tener que mover o desplazar efectos personales de los clientes se deberá intentar obtener la conformidad de este.
- En 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 caso de intervención se verificará la limpieza inmediata de la zona de actuación.
- Si la sustitución del elemento averiado es más rápida que la solución se procederá al cambio del equipo previa autorización del cliente
- Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado permanentemente al cliente, ofreciendo alternativas válidas de solución.

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

Antes de cualquier intervención de mantenimiento se asegurará que no hay ningún riesgo para clientes

- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalizarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- 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 mantenimiento (cables, maquinaria, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los clientes.

El personal se asegura que los elementos de mantenimientos no suponen un riesgo para el cliente

2.8 Seguridad

- Se verifican los equipos sistemas de vigilancia con regularidad durante las 24 horas.
- Las personas encargadas de la seguridad están a la vista del cliente, priorizando criterios de seguridad.
- 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.

Las personas encargadas de la vigilancia están a la vista del cliente



CULTURA DEL DETALLE