
Buenas prácticas para la atención al cliente **CASAS RURALES**

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 casas rurales

- 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 caso de que no se encontraran 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 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, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio.

- Se debe mantener una imagen de interés en el cliente que se fundamente en:
 - 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 cliente dispone de los datos del propietario para poder consultar en cualquier momento

1.2 Relación presencial con el cliente

- **El personal es accesible para el cliente lo que quiere decir que se proporciona información (número de teléfono, lugar,...) donde localizar al dueño en caso de necesitarlo.**
- 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 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.
- 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.
- La relación con los clientes será siempre de “Usted”, la primera vez que se les conoce.
- En cuanto el cliente lo permite, se le tratará de tú.
- **El cliente valorará la calidez y familiaridad del trato siempre y cuando se mida en función del tipo de cliente.**

El cliente valorará la calidez y familiaridad del trato siempre y cuando se mida en función del tipo de 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.
- **Empleo de fórmulas de cortesía.** Al descolgar el teléfono se identifica el establecimiento, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Casa Rural..., buenos días, ¿En qué puedo ayudarle?).
- Se 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)

- En el caso de solicitud de información de forma diferida se constatará rápidamente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, Web, mail, correo.
- Las respuestas vía mail deben ser correctamente escritas y a poder ser incorporando logotipo o nombre de la casa.

La atención debe ser amable
sea cual sea el medio con el
que se trate al cliente

1.5 Capacidad de información.

- Se debe informar al cliente de todos aquellos aspectos relacionados con la casa y su entorno.
- 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.
- Cuando se han de entregar documentos turísticos se verificará que se encuentran en buen estado de conservación. En caso de que no lo estén se sustituirán.
- Generar información complementaria y entregarla (En caso de carencia y posibilidad de generarla de manera inmediata).
- Generar información complementaria y determinar plazo de entrega (En caso de carencia y posibilidad de generarla de manera aplazada)
- Disculpas y explicación de motivos (en caso de información no disponible o accesible).
- Cuando se deban enviar documentos se utilizará preferentemente la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: e-mail, correo.

Se informará al cliente sobre todos aquellos aspectos relacionados con la casa y su entorno

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 analizar como evitar que vuelva a ocurrir.
- 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.

Ante una queja se debe
prestar total atención

2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

2.1 Reservas

- Cualquier persona que atienda 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 el 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 deben confirmar las reservas por escrito.
- En el caso de solicitar un depósito cuando este llega se telefona o envía un mail para informar de la correcta recepción del depósito.
- **En caso de no disponibilidades se ofrecerán alternativas.**
- Disculpas en caso de no disponer de alternativas.

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

2.2 Recepción

Acogida y acomodo

- Se da la bienvenida al cliente de forma cortés, interesándose por su estado y por el viaje realizado.
- Se localiza con rapidez 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 deben devolver de forma inmediata los documentos de identificación personal que se hayan solicitado.
- A la llegada de un cliente 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.
- Se le proporciona la información relativa a seguridad y entorno. Además, en este momento se comenta con el cliente el momento de su salida.
- Antes de despedirse del cliente se le proporcionan los medios necesarios para localizar al propietario o persona en quien éste delegue siempre que necesite solucionar cualquier incidente que se produzca durante su estancia.
- El teléfono facilitado por el establecimiento siempre se encuentra atendido bien directamente, bien realizando el correspondiente desvío a otro teléfono o contestador.
- Finalmente, se le desea una feliz estancia.

Se da la bienvenida al cliente de forma cortés, interesándose por su estado y por el viaje realizado

Información continua

- Se conoce el espacio turístico próximo y se proporcionar información completa sobre el mismo.
- 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 Reservas Externas en el destino

- 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 proporcionar la información completa de horarios, otras condiciones y la forma de pago.

Facturación y despedida

- Se puede informar al cliente en cualquier momento, de los cargos imputados y el importe global de la factura.
- La factura debe estar preparada antes de la salida prevista del cliente. Se recopilarán y prepararán los recibos de los cargos a cuenta.
- Se reconfirman, antes de la entrega efectiva de la factura, los cargos y depósitos.

- 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 verificará la satisfacción verbalmente.
- Se despide al cliente, invitándole a volver.

La factura debe estar preparada antes de la salida prevista del cliente

2.3. Limpieza

- Se realizan las tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los clientes.
- Se realiza una limpieza exhaustiva entre la estancia de un cliente y el siguiente y en todo caso, siempre que el establecimiento no haya sido ocupado en un plazo de una semana.
- En el caso de casas rurales de alquiler por habitaciones, las habitaciones que, aún habiendo sido limpiadas a la salida de un cliente, no se ocupen en el plazo de tres días, deberán limpiarse y repasarse antes de la entrada de un nuevo cliente.
- En el caso de casas rurales por habitaciones se limpian las zonas comunes una vez al día. 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.
- Gestión de límites DND (Do Not Disturb): Comunicar el cumplimiento de límite máximo al responsable. Llamar por teléfono a la habitación, si no se obtiene respuesta entrar en la habitación siguiendo los pasos previstos para la entrada. Si se obtiene respuesta verificar con el cliente el momento en el que se puede proceder a la limpieza.
- Para aquellos establecimientos que tengan un acceso directo a la calle, deben realizar una limpieza de la zona exterior del local y de la entrada del mismo.

Se realizan tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los clientes

- No se tocarán los efectos personales de los clientes salvo en los casos que prevean los procedimientos internos.
- En el caso de casas rurales por habitaciones, se revisan y si es necesario se limpian y ordenan los sanitarios situados en las zonas comunes del establecimiento por lo menos dos veces al día.
- Si se encuentran efectos personales de clientes se guardarán y comunicarán al cliente si aun está alojado indicando hora y lugar.
- 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.
- 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 averías se comunican mediante partes de avería, de manera inmediata al responsable del servicio

2.4 Restauración

- En el caso de casas rurales de alquiler por habitaciones, el establecimiento debe ofrecer un servicio de desayuno fuera del horario establecido, que incluya como mínimo un desayuno frío y una bebida caliente, aunque los clientes valoran que lo compongan productos de la zona y los zumos naturales.

Si existe: Servicio Restaurante

- Entregar las cartas siempre abiertas, limpias y actualizadas; 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.

En el servicio de restaurante
la carta se entregará utilizando
normas de protocolo

- 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.
- Se sugiere que los vinos que lo requieran y los cavas se mantengan frescos mediante una enfriadora 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.
- Se 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.
- En caso de preparaciones a la vista de los clientes se deberán mantener los niveles sanitarios exigibles.
- 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 como 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...

Se valorará tanto en el desayuno como en las comidas ofertar productos de la zona

2.5 Mantenimiento

- Se realizan las funciones de mantenimiento preventivo en los momentos en que causa menores prejuicios a los clientes.
- 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.
- Las áreas exteriores cuentan con la adecuada iluminación nocturna, revisándose la instalación eléctrica de forma regular.

Mantenimiento de habitaciones

- La verificación 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 las habitaciones o a la casa 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 de habitación o casa afectada.
- 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.

La verificación de la avería se realizará de forma inmediata al comunicado

- Si la reparación no es inmediata pero es rápida, se informará preferentemente al cliente 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.
- Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado permanentemente al cliente. En el caso que la avería inutilice la habitación o casa, se comunicará con la máxima urgencia.
- 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.

Mantenimiento en zonas comunes.

- Se asegurará que las intervenciones que se encuentran en zonas de clientes se encuentran debidamente señalizadas y balizadas y 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 intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay clientes o que estos son conscientes de la entrada de alguien.
- Se asegurará que los elementos de mantenimiento (cables, maquinaria, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los clientes.

Después de solucionar una avería,
se comprobará la limpieza de la
habitación o casa



CULTURA DEL DETALLE