

---

# Buenas prácticas para la atención al cliente **CONVENTION BUREAU**

---

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 Convention Bureau**

- 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 empleadas por todo el personal en sus diferentes áreas de actuación. En el caso 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 organizador o proveedor del destino por su apellido; despedirse al saludar (que tenga un buen día; Buenas Noches; etc.)
- El personal tendrá un trato amable con los organizadores o proveedores del destino. La amabilidad la refleja:
  - la predisposición a atender de manera inmediata al organizador o proveedor,
  - 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 organizador o proveedor pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión),
  - la capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el organizador o proveedor quiere comunicar,
  - La capacidad de controlar la agresividad

La amabilidad refleja la predisposición a atender de manera inmediata al organizador o proveedor

- La capacidad de sonreír.
- La capacidad de utilizar el idioma del organizador o proveedor.  
El personal que se relaciona directamente con los organizadores 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 la demanda de la zona, como mínimo la relación se podrá establecer en inglés.

#### **Imagen personal cuidada.**

- El personal acude a su puesto de trabajo aseado y viste de forma adecuada 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.
- En la atención presencial se debe mantener una imagen de interés con el organizador o proveedor que se fundamente en:
  - Asentir regularmente cuando el organizador o proveedor habla,
  - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información,
  - Anotar los datos proporcionados por el organizador o proveedor cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia (siempre en el caso de una queja) lo aconseje.

El personal tiene que transmitir una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio

**La simpatía.**

- Se mantendrá el nivel físico con el organizador o proveedor cuando este está de pié. El personal que se dirige a organizadores o proveedor que se encuentran sentados en un espacio común, deberá mantenerse de pié.
- Cuando la relación se establece en una mesa de trabajo se invita primero a sentarse al organizador o proveedor, luego se sienta el empleado. En el caso de que el organizador o proveedor se acerque a un empleado que se encuentra en su mesa de trabajo este, previo a la acción anterior, se levantará para saludar.
- Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del organizador o proveedor, 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.

Se mantendrá el nivel físico  
con el organizador o proveedor  
cuando se le está atendiendo

## 1.2 Relación presencial

- Se deberá primar la rapidez en la atención al organizador o proveedor presencial. El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible. En el caso que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
- En el caso que esté ocupado con otro empleado se pospondrá el asunto hasta que se verifique la necesidad del organizador o proveedor. En caso de estar atendiendo al teléfono si se presenta un organizador o proveedor, y la llamada no procede de otro organizador, se pospondrá o se mantendrá en espera.
- Si estando atendiendo a un organizador o proveedor 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 organizadores o proveedores del destino 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 organizador o proveedor.
- 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 organizador o proveedor, previamente se solicitará la autorización del este.

El personal deberá ser siempre accesible para el organizador o proveedor y estar siempre a la vista

- Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al organizador o proveedor, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero se ocupe lo más rápidamente de él. En caso de que el organizador o proveedor decidiera esperara se intentará volver lo antes posible.  
En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del organizador o proveedor se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma.
- La relación con los proveedores u organizadores será siempre de “Usted”.

La relación con los proveedores  
u organizadores será siempre  
de “usted”



### 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 el tiempo de la misma debe ser inferior a 30 seg.
- Empleo de fórmulas de cortesía. Al descolgar el teléfono se identifica la entidad, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Convention Bureau..., buenos días, le atiende .... ¿En qué puedo ayudarle?)
- Se utiliza el nombre del organizador o proveedor (Sr...), desde el momento en que éste lo ha facilitado y se ahorran al organizador o proveedor esperas innecesarias, evitando poner en espera la llamada de un organizador o proveedor 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.
- El personal tendrá un trato amable con los proveedores u organizadores. 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 organizador o proveedor pueda expresar todo aquellos 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 organizador o proveedor 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 organizador o proveedor. El personal que se relaciona directamente con los proveedores u organizadores 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. , como mínimo la relación se podrá establecer en Inglés

Se debe conseguir generar una imagen de interés en el organizador o proveedor que se fundamente en:

- Asentir regularmente cuando el organizador o proveedor habla.
  - Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas por el organizador o proveedor.
  - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información
  - Anotar los datos proporcionados por el organizador o proveedor 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 aconseje, reformulándoselos al organizador o proveedor.
  - No se mantienen conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el organizador.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del organizador o proveedor 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 prolongará más de 3 minutos se ofrecerá llamarlo a la finalización de la gestión. En este caso se informará del nombre de la persona que esta atendiendo y se solicitará un número de teléfono de contacto.

Se debe generar una imagen de interés en el organizador o proveedor

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

- Cuando la comunicación con el organizador o proveedor 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 proveedores u organizadores

## 1.5 Capacidad de información

### **Capacidad de explicar los Servicios.**

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta de servicios tanto a proveedores del destino como a organizadores. Conocimiento exhaustivo del destino específicamente de aquellas empresas turísticas y no turísticas que conforman el núcleo esencial de la propuesta ofertada al mercado por el destino.
- El personal aclara las dudas del organizador o proveedor 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 el caso que no lo estén se sustituirán.

### **Prestación de información complementaria inmediata.**

- Se proporcionará aquella información no estándar (información no editada) que el organizador o proveedor solicita cuando existe la posibilidad de generarla de manera inmediata (por ejemplo a través de Internet).

El personal aclara las dudas del organizador o proveedor de las actividades de su área de actuación

**Prestación de información complementaria diferida.**

- Se proporcionará aquella información no estándar (información no editada) que el organizador o proveedor solicita cuando existe la posibilidad de generarla de manera aplazada (por ejemplo cuando se requiere una respuesta de otras empresas o entidades externas). En este caso se determinará el plazo de entrega.
- En el caso que el organizador o proveedor 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.

Se intentará generar, en la medida de lo posible, aquella información solicitada por el organizador

## 1.6 Gestión de quejas y sugerencias

- Las quejas de los organizadores o proveedores se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de éste. Ante una queja se ha de prestar total atención a lo que el organizador o proveedor comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a los departamentos u organizaciones correspondientes. Se debe dejar hablar al organizador o proveedor hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso. Aunque el organizador o proveedor 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 organizador o proveedor 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 de los organizadores o proveedores se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de éste

## 2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

### 2.1 Servicios a organizadores

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta turística, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: número, tipología de empresas y recursos, capacidad de acogida, instalaciones y servicios.
- Se conoce el Destino y se proporciona información completa sobre el mismo. Como buenos conocedores del lugar, se orienta al organizador, asesorándole y facilitándole material informativo, horarios de transporte, lugares de interés, etc., para lo cual se cuenta con un soporte de información organizado, convenientemente actualizado y con una cuidada presentación para que el organizador mismo pueda consultarlo.
- En las entrevistas mantenidas con los organizadores para la realización del dossier de candidatura, el empleado solicitará los datos y los reconfirmará anotándolo en un formulario. Las peticiones se hacen siguiendo el orden de un formulario tipo que contiene unos campos mínimos de obligado cumplimiento: Datos del cliente; Tipo de evento; Previsión del número de participantes; Ámbito geográfico de los participantes; Tipología de los participantes; Fechas de Inicio y fin de

Se orienta al organizador, asesorándole y facilitándole material informativo, horarios de transporte, lugares de interés, etc.

evento; Datos históricos del evento; Tipo de alojamiento necesitado; Actos sociales; Tipo de sede necesitada; número de teléfono y persona de contacto. 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, e-mail, correo.

- El responsable del servicio verificará que el organizador dispone de todos los elementos de valoración del destino. Ampliando la información que estime conveniente o le solicite el organizador.

#### **Visitas de inspección del destino**

- En las visitas de inspección del destino se facilitará la accesibilidad del cliente al responsable interno de la visita. Se facilita un teléfono de contacto permanente (24 horas) durante la totalidad de la estancia de inspección.
- Durante las visitas de inspección y en la medida de lo posible, se hacen las gestiones necesarias para ayudar en la organización de excursiones, alquiler de coches, reserva de mesas en restaurantes, compra de entradas de espectáculos, etc. El personal se informa de las condiciones de reserva y se confirma la disponibilidad para informar al organizador y obtener su conformidad.

El responsable del servicio  
verificará que el organizador  
dispone de todos los elementos  
de valoración del destino



- Cuando se inician gestiones para los organizadores durante las visitas de inspección se verifica la conformidad de este tanto con el proceso de gestión como con el resultado.
- Durante las visitas de inspección todos los mensajes telefónicos dirigidos al organizador se recogerán en un formulario. Los datos se verificarán con la fuente de la llamada. Los avisos de llamada o mensaje, se comunicarán inmediatamente al organizador. Los e-mails o correo enviados a la atención del organizador se consignarán (se anota en un formulario la hora de recepción) y se entregarán inmediatamente. Se produce una despedida amable y personalizada.

El proceso de gestión de las visitas de inspección se verifican con el organizador

## 2.2 Servicios a proveedores-miembro

- El responsable interno verifica regularmente que el material divulgativo de la actividad del Convention Bureau y del destino (Ferias, reuniones, Congresos, etc.) está con la información actualizada.
- Se verificará que los soportes documentales de distribución regular (calendarios de reuniones, memoria anual, etc.), son distribuidos en las fechas previstas.
- Los soportes documentales específicos relacionados con los evento del destino, y cuya distribución no es regular, serán verificados (se debe garantizar que se encuentran en buen estado de conservación) antes de ser entregados a los proveedores.
- Se puede proporcionar información completa sobre los eventos previstos en el destino: número de participantes; Ámbito geográfico de los participantes; Tipología de los participantes; Fechas de Inicio y fin de evento; Datos históricos del evento; Actos paralelos; etc. Se facilita al proveedor material informativo.

Se puede proporcionar información completa sobre los eventos previstos en el destino

## 2.3 Limpieza (Sede del Convention Bureau)

- El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los usuarios del Convention Bureau. Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, durante los horarios de cierre. Si la limpieza se realiza durante los horarios de apertura se tiene especial cuidado en evitar ruidos que puedan ser oídos desde el los espacios de atención al cliente (recepción, despachos, etc.).

### **Limpieza de Mantenimiento durante los horarios de apertura.**

- El personal saluda (Buenos días, Buenas Tardes,...) a los usuarios con los que se cruza. A nivel general se debe saludar a los usuarios siempre que se entre en un ascensor o en aquellos espacios donde la proximidad es evidente.
- El personal mantendrá, en la medida de lo posible, un nivel sonoro aceptable intentando evitar el uso de los equipos de limpieza (aspiradoras, abríllantadoras, etc.) cerca de los espacios de atención al público.
- Si durante las operaciones de limpieza se encuentran efectos personales se entregarán a los responsables del servicio indicando hora y lugar.

El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los usuarios del Convention Bureau

- El personal se asegurará que las intervenciones en zonas de usuarios 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 usuarios 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 (si existe). Si no existe alternativa y se puede interrumpir las labores de limpieza, el personal se retirará regresando cuando el usuario abandone el espacio.
- El personal se asegurará que los elementos de limpieza (carros, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los usuarios. A su vez, se evitará poner los elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso.

El personal saluda a los usuarios  
con los que se cruza

## 2.4 Mantenimiento (Sede del Convention Bureau)

- El responsable asigna las funciones de mantenimiento preventivo en los momentos en que causa menores perjuicios a los usuarios. Las labores de mantenimiento se realizan, preferentemente, durante los horarios de cierre. Si el mantenimiento se realiza durante los horarios de apertura se tiene especial cuidado en evitar ruidos que puedan ser oídos desde el los espacios de atención al cliente (recepción, despachos, etc.).

### **Mantenimiento durante los horarios de apertura.**

- El personal se asegurará que las intervenciones de mantenimiento que se encuentran en cualquier zona destinada a los usuarios se encuentran 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 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 usuarios o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- El personal se asegurará que los elementos de mantenimiento (cables, maquinaria, herramientas, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los usuarios. A su vez, se evitará poner los elementos de mantenimiento interfiriendo los lugares de paso.

Las labores de mantenimiento se realizan, preferentemente, durante los horarios de cierre



CULTURA DEL DETALLE