

---

# Buenas prácticas para la atención al cliente **ESTACIONES DE ESQUÍ**

---

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 estaciones de esquí**

- 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

- El responsable institucional informará a las empresas subcontratadas o concesionarias de servicios que desarrollan su actividad en el espacio físico de la estación de esquí, de las características de su prestación en relación al presente manual, verificando durante toda la prestación que el personal externo (subcontratado o en concesión) 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 utilización del mismo.
- El responsable institucional informará a las empresas y entidades, que sin ser concesión o subcontrata de la institución, que ocupan espacio físico de la estación de esquí, y que pertenezcan a sectores que disponen de un manual de buenas prácticas, de la existencia de estos y de la conveniencia para la estación de la aplicación de los mismos. En caso de pertenecer a un sector sin manual propio se le animará a aplicar como mínimo los requerimientos generales del presente manual.
- El responsable institucional verifica que todas las empresas o servicios gestionados directamente por la institución que tienen presencia física en la estación y que pertenecen a sectores con manuales propios (como puedan ser comercios, oficinas de turismo, empresas de actividades deportivas y ocio, ...) aplican dichos manuales.

Se verifica que las empresas que están en la estación de esquí disponen del Manual de Buenas Prácticas en Atención al Cliente

## 1.1 Normas para el personal

- Se emplearán sistemáticamente las fórmulas básicas de relación entre personas: saludar (buenos días; tardes; etc.); ofrecer ayuda (que desea); si se conoce dirigirse al usuario por su apellido; despedirse al saludar (que tenga un buen día; Buenas Noches; etc.).
- El personal tendrá un trato amable con los usuarios.  
La amabilidad la refleja:
  - la predisposición a atender de manera inmediata al usuario
  - 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 usuario pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión),
  - la capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el usuario quiere comunicar,
  - La capacidad de controlar la agresividad
  - La capacidad de sonreír.
  - La capacidad de utilizar el idioma del usuario. El personal que se relaciona directamente con los usuarios 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 usuario

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

### La simpatía...

- Se mantendrá el nivel físico con el usuario cuando este está de pié. El personal que se dirige a los usuarios que se encuentran sentados, deberá mantenerse de pié.
- Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del usuario, 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 tendrá un trato amable con los usuarios

## 1.2 Relación presencial con el usuario

- El personal de atención al cliente es accesible para el usuario lo que quiere decir que:
  - Se encuentra siempre a la vista de los usuarios.
  - En caso de que exista un mostrador se intentará, en la medida de lo posible, no dar la espalda al usuario.
  - Se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los usuarios que en ella se encuentran.
  - Cuando un usuario se dirige a cualquier empleado, independientemente de que no se trate de su área de actuación, este le atenderá con amabilidad verificando que el usuario 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 usuario presencial. El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un usuario 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 de estar ocupado cuando llega un usuario con otro usuario, presencial o por teléfono, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el usuario en espera. En caso de que se esté ocupado con otro empleado se pospondrá el asunto hasta que se verifique la necesidad del usuario.

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

- En caso de estar atendiendo al teléfono si se presenta un usuario, y la llamada no procede de otro usuario, se pospondrá o se mantendrá en espera.
- Si estando atendiendo a un usuario 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 un usuario 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 usuario.
- 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 usuario, previamente se solicitará la autorización del usuario.
- Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al usuario, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero se ocupe lo más rápidamente de él. En caso de que el usuarios decidiera esperar se intentará volver lo antes posible.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del usuario 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 usuario pueda sentarse.
- La relación con los usuarios será siempre de “Usted”.
- Se despide al cliente con una sonrisa, deseándole una buena estancia en la estación. En el momento de la despedida, el personal se interesa por la satisfacción durante la estancia.

Se despide al cliente con una sonrisa, deseándole una buena estancia en el destino



### 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 estación de esquí, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Estación..., buenos días, le atiende .... ¿En qué puedo ayudarle?)
- El personal tendrá un trato amable con los usuarios. 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 usuario 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 usuario quiere comunicar.
  - La capacidad de controlar la agresividad.
  - La capacidad de utilizar el idioma del usuario. El personal que se relaciona directamente con los usuarios 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.

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 usuario que se fundamente en:
  - Asentir regularmente cuando el usuario habla.
  - Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas por el usuario.
  - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
  - Anotar los datos proporcionados por el usuario 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 usuario.
  - No se mantienen conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el usuario.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del usuario se mantendrá como mínimo un contacto auditivo regular ( cada 30 segundos se comunicará que se sigue realizando la gestión). En el caso que esta gestión se prolongara más de 3 minutos se ofrecerá llamarlo a la finalización de la gestión. En este caso se informará del nombre de la persona que esta atendiendo y se solicitará un número de teléfono de contacto.

Si no se conoce la respuesta  
a una pregunta, preguntar  
para conseguir la respuesta

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

- Al recibir una petición de información que necesita ser respondida con el envío adicional de materiales informativos, se contesta con una carta personalizada, (con base a una carta modelo, escrita preferiblemente en el idioma del interlocutor), haciendo referencia a la conversación telefónica o a la petición escrita y haciendo ver al interesado que durante la conversación se tomó nota de la información relevante.

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

## 1.5 Capacidad de información

- Se ha de proporcionar información completa acerca de los servicios y horarios que se ofrecen en la estación de esquí así como de cualquier circunstancia no habitual que hubiera en la misma.
- Se informará al visitante de normas básicas de la estación de esquí y de normas a tener en cuenta para su seguridad y para el correcto uso del entorno natural en el que se ubique la estación.
- Se conoce bien el destino en el que se ubica la estación y la situación de los servicios y recursos más importantes.
- Se conoce exhaustivamente los principales servicios que se prestan en el recinto y se puede proporcionar información amplia sobre los mismos (como mínimo la situación y los horarios).
- Capacidad de explicar los Servicios propios y el proceso de consumo de los mismos. El personal posee un conocimiento exhaustivo del servicio al que pertenece.
- Se adapta el contenido y la forma del mensaje al usuario, de manera que es capaz de transmitir la información de forma más clara y sencilla posible.
- 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.

El personal posee un conocimiento exhaustivo del servicio al que pertenece

- El personal se muestra diligente en la búsqueda de información adicional o de la cual no dispone, consultando a otros miembros del equipo u otras fuentes de información. Se dispone de un dossier informativo con teléfonos e información para atender consultas o solicitudes de información especialmente los teléfonos de las oficinas de información turística para remitir a ellas al usuario si no se conoce o no se dispone de la información solicitada.
- Se conocen los partes de nieve que incluyen como mínimo la siguiente información: Día y hora en que se elabora. Estado de los accesos. Calidad de la nieve. Espesor (mínimo y máximo) de las zonas esquiabiles. Estado de las pistas (abiertas o cerradas). Longitud total esquiabiles. Estado de los remontes (abierto cerrado). Datos meteorológicos (temperatura, visibilidad, cielo, viento, ...). Previsiones meteorológicas a 24 horas. Otros datos de interés.

El personal se muestra diligente  
en la búsqueda de información

## 1.6 Gestión de quejas y sugerencias

- Las quejas de los usuarios 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 usuario comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a los departamentos correspondientes.
- Se debe dejar hablar al usuario hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso.
- Aunque el usuario 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 usuario 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 usuarios  
se recogerán por escrito,  
y se realizará a la vista de éste

## 1.7 Seguridad

- Las personas encargadas de la seguridad emplazados en zonas de usuarios se mantienen a la vista de estos, priorizando criterios de seguridad.
- El personal de seguridad, y por defecto cualquier empleado que desarrolla su actividad en la Estación de Esquí, verifica y da cuenta de posibles averías o errores en las señalizaciones de peligro (Banderas, señalización estática, barandas de protección, etc.).
- 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 debe mantener a la vista de los usuarios

---

## 2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

---

### 2.1 Remontes

- El personal de los remontes facilita a los clientes el acceso a los vehículos y da las instrucciones oportunas.
- Se conoce y está definido el espesor mínimo para esquiar.
- El personal de remontes organiza las colas para evitar dificultades y disminuir el tiempo de espera.

El personal informa de los riesgos que comporta la actividad



## 2.2 Empresas propias, concesionarias o subcontratadas (que incluyen actividades de riesgo)

- El responsable verifica que todas las empresas o servicios gestionados directamente por la estación, subcontratadas o en concesión que tienen presencia física en el mismo, que disponen de actividades de riesgo, pertenezcan o no a sectores con manuales propios, cumplen sistemáticamente con los siguientes requisitos:
  - El personal verifica que el cliente cumple durante la actividad con las normas de seguridad.
  - En caso de detectarse algún incumplimiento de las normativas de seguridad se intervendrá inmediatamente. En caso no poder intervenir inmediatamente se notificará con la máxima prioridad a los servicios de rescate y seguridad.
  - En los casos en que se requiere una habilitación el personal la requiere sistemáticamente no facilitando la actividad a quien no la posea.
  - Se controla sistemáticamente los horarios previstos de finalización de la actividad.

Se verifican las normas de seguridad durante las actividades

## 2.3 Limpieza

- En el caso de tener que utilizar maquinaria pesada móvil en las labores de limpieza se verificará que no existen usuarios en el recorrido previsto. Esta precaución se tomará en todos los casos y horarios (con y sin frecuentación elevada) en que se utilicen estos equipos.
- Si durante las operaciones de limpieza se encuentran efectos personales de los usuarios se entregarán a los responsables del servicio indicando hora y lugar.
- El personal se asegurará que las intervenciones en zonas públicas 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 públicos, se asegurará que no hay usuarios o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, durante los períodos en que las áreas comunes no están ocupadas por los clientes.

El personal se asegurará que las intervenciones en zonas públicas de usuarios se encuentran debidamente señalizadas y balizadas

- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios públicos, se señalizaran 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 usuarios. A su vez, se evitará poner los elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso.

La ubicación de los elementos de limpieza no supone un peligro para los usuarios

## 2.4 Mantenimiento

- Las áreas exteriores cuentan con la adecuada iluminación nocturna, revisándose la instalación eléctrica de forma regular. Los accesos y aparcamiento están debidamente señalizados, limpios y despejados y cuentan con iluminación nocturna.
- El personal de pistas recorre periódicamente las pistas para asegurar su buen estado.
- En el caso de tener que utilizar maquinaria pesada móvil en las labores de mantenimiento se verificará que no existen usuarios en el recorrido previsto. Esta precaución se tomará en todos los casos y horarios (con y sin frecuentación elevada) en que se utilicen estos equipos.
- Las actuaciones de intervención se comunican mediante partes de avería. El personal confirma inmediatamente la recepción de los partes, el plazo previsto para la verificación y, una vez solucionada, la finalización de la misma. Esta actuación es indispensable para poder comunicar a los usuarios la situación de la avería.
- En el caso de que la avería inutilice equipos de información esta se señalizara indicando la alternativa prevista.
- 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 de pistas recorre periódicamente las pistas para asegurar su buen estado

- 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 públicos, se señalarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios públicos, 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.

Se verificará que las labores de mantenimiento no suponen un riesgo para los usuarios

## 2.5 Facturación de servicios (remontes; escuelas propias; etc.)

- El personal puede informar al cliente de los cargos imputados y el importe global de la factura.
- En el supuesto de que el cliente encuentre un error justificado, se le ofrece una disculpa inmediatamente y se rectifican las cantidades, mostrándole los comprobantes de los gastos y revisando éstos con él. Se pueden explicar los cargos con detalle.
- En caso de pagos con tarjetas de crédito se verifica que se ha firmado la copia del cargo.
- En caso de haberse pactado transferencias, se verificará que estas se han realizado (Normalmente para grupos y servicios adicionales).
- En caso de pago efectivo se verifica el cambio antes de la devolución.
- Se verifica la satisfacción verbalmente.
- Se despide al cliente, invitándole a volver.

Una vez finalizada la facturación se verifica la satisfacción verbalmente con el usuario



CULTURA DEL DETALLE