
Buenas prácticas para la atención al cliente **OFICINAS DE TURISMO**

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 oficinas de turismo

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

La amabilidad refleja la predisposición a atender de manera inmediata al cliente

- **Imagen personal cuidada.** El personal acude a su puesto de trabajo aseado y viste un uniforme (si está estipulado) en perfecto estado, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio. Se adoptan unos códigos estéticos determinados: los hombres bien afeitados y peinados y las mujeres sin excesos de joyas, perfume o maquillaje.
- Se debe mantener una imagen de interés en el visitante que se fundamente en:
 - Mantener un control visual en la zona de contacto con el visitante.
 - Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos.
 - Asentir regularmente cuando el visitante habla.
 - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
 - Anotar los datos proporcionados por el visitante cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia (siempre en el caso de una queja) lo aconseje.
 - En cualquier caso se prioriza la atención al visitante presencial.

La simpatía.

- Se mantendrá el nivel físico con el visitante cuando este está de pié. El personal que se dirige a los visitantes que se encuentran sentados, deberá mantenerse de pié.
- Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del visitante, evitando apoyarse en elementos decorativos, paredes o mobiliario. Se evitará meterse las manos en los bolsillos y, en la medida de lo posible, cruzarse de brazos.

El personal transmite una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio

1.2 Relación presencial con el visitante

- El personal es accesible para el visitante lo que quiere decir que:
 - Se encuentra siempre a la vista de los visitantes.
 - En caso de que exista un mostrador se intentará, en la medida de lo posible, no dar la espalda al visitante.
 - Se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los visitantes que en ella se encuentran.
 - Cuando un visitante se dirige a cualquier empleado, independientemente de que no se trate de su área de actuación, este le atenderá con amabilidad verificando que el visitante satisface su demanda, o lo atiende una persona competente cuando no se trata de su área de actuación.
- Se deberá primar la rapidez en la atención al visitante presencial. El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un visitante se dirige a él. En el caso que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
- En caso de estar ocupado cuando llega un visitante con otro visitante, presencial o por teléfono, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el visitante en espera. En caso de que se esté ocupado con otro empleado se pospondrá el asunto hasta que se verifique la necesidad del visitante.
- En caso de estar atendiendo al teléfono si se presenta un visitante, y la llamada no procede de otro visitante, 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 visitante 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 visitante 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 visitante.
- 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 visitante, previamente se solicitará la autorización del visitante.
- Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al visitante, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero se ocupe lo más rápidamente de él. En caso de que el visitante decidiera esperar se intentará volver lo antes posible.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del visitante se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma. Cuando la espera prevista sea excesiva (más de 5 minutos) se ofrecerá un lugar de espera donde el visitante pueda sentarse.
- La relación con los visitantes será siempre de “Usted”.
- Se despide al visitante con una sonrisa, deseándole una buena estancia en el destino. En el momento de la despedida se le invita a cumplimentar las encuestas de satisfacción.

Se despide al visitante
con una sonrisa

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 oficina de turismo, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Oficina de Turismo de..., buenos días, le atiende ¿En qué puedo ayudarle?)
- Se utiliza el nombre del visitante (Sr...), desde el momento en que éste lo ha facilitado y ahorran al visitante esperas innecesarias, evitando poner en espera la llamada de un visitante sin antes averiguar quién es y qué desea, por si sólo se trata de pasarle a una extensión o es una llamada de respuesta rápida.
- El personal tendrá un trato amable con los visitantes. 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 visitantes 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 visitantes quiere comunicar.
 - La capacidad de controlar la agresividad.
 - La capacidad de utilizar el idioma del visitante. El personal que se relaciona directamente con los visitantes conoce al menos

El personal tendrá un trato amable con los visitantes

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 visitantes de la zona.

- Se debe conseguir generar una imagen de interés en el visitante que se fundamente en:
 - Asentir regularmente cuando el visitante habla.
 - Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas por el visitante.
 - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información
 - Anotar los datos proporcionados por el visitantes 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 visitantes.
 - No se mantienen conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el visitante.

- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del visitante se mantendrá como mínimo un contacto auditivo regular (cada 30 segundos se comunicará que se sigue realizando la gestión). En caso de que esta gestión se 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 está atendiendo y se solicitará un número de teléfono de contacto.

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

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

- Cuando la comunicación con el visitante 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, e-mail, correo. En el caso de solicitudes diferidas (Web; e-mail; correo) deben ser respondidas en 60 minutos posteriores a la recepción en horarios de apertura, y fuera de estas horas en los primeros 60 minutos del turno siguiente.
- 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.

En la atención diferida
(web, e-mail,...) se garantizará
la rapidez en la respuesta

1.5. Capacidad de información

- Se conoce exhaustivamente el destino en el que se ubica la oficina y la situación de los servicios y recursos más importantes. Se puede proporcionar información completa sobre el mismo.
- Conoce personalmente los recursos de los que informa y en todo caso los ha visitado en algún momento o los visita siempre que se produzcan cambios o mejoras en sus instalaciones o entorno o se produce la apertura de nuevas instalaciones o empresas relacionadas con la actividad. Orienta al visitante, 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 visitante mismo pueda consultarlo.
- Se conoce exhaustivamente los principales eventos que se celebran en el destino y se puede proporcionar información completa sobre los mismos (fechas, situación, horarios, condiciones de participación, etc.).
- El personal conoce la oferta turística y recursos de los destinos de proximidad al que se encuentra ubicada la oficina y es capaz de facilitar información de los mismos.
- El informador adapta el contenido y la forma del mensaje al visitante, de manera que es capaz de transmitir la información de forma más clara, sencilla o técnica en función de la tipología, características y expectativas de estos.

El personal sabe dar prioridad a la información que ha de suministrar

- En la medida de lo posible, y siempre de acuerdo a los procedimientos internos, se emplea la guía turística oficial del destino como soporte de apoyo para proporcionar la información de manera que evita favoritismos hacia determinados establecimientos.
- 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 gestiona de forma eficaz el tiempo de atención al visitante, evitando así que se generen colas de espera y se preste un servicio desproporcionado en tiempo y calidad. Cuando las peticiones de un visitante requieren mayor tiempo de atención, desvía la mirada hacia aquel que espera, indicándole que en breve será atendido.
- El personal sabe dar prioridad a la información que ha de suministrar, haciendo entrega en primer lugar de aquella concreta y específica que le ha solicitado el visitante (éste tiene muy claro lo que busca), para enriquecerla posteriormente con sugerencias e información alternativas (el exceso de información es tan perjudicial como la falta de ella). Ante visitantes que muestran un alto grado de incertidumbre (esperan que se les cuente todo), facilita la mayor información posible, ofreciendo el mayor número de alternativas y aconsejando aquellas que mejor se ajustan a sus gustos y necesidades.

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

- 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 según se determina:
 - Prestación de información complementaria inmediata.
Se proporcionará aquella información no estándar (información no editada) que el visitante solicita cuando existe la posibilidad de generarla de manera inmediata (por ejemplo a través de Internet).
 - Prestación de información complementaria diferida. Se proporcionará aquella información no estándar (información no editada) que el visitante 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 y se verificará la aceptación del visitante.
 - En caso de que el visitante no disponga del tiempo necesario para la espera o que realizar la búsqueda suponga un costo en tiempo excesivo, se indicará el modo más fácil y rápido de obtener dicha información o se le pedirá que vuelva con posterioridad, ganando así tiempo para la búsqueda.

- Cuando se deba enviar documentación se utilizará preferentemente la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades:
e-mail, correo.

- Se verifica regularmente que los puntos de autoinformación están abastecidos del material y que los equipos de información multimedia para la consulta de datos turísticos u ordenadores con acceso a los recursos de la web se encuentran en perfecto estado de uso.

Se verifica regularmente
los puntos de autoinformación

1.6 Gestión de quejas y sugerencias

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

1.7 Personal externo subcontratado

- El responsable interno del servicio informará a las empresas subcontratadas o concesionarias de servicios que desarrollan su actividad en el espacio físico de la Oficina 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.

El personal externo tiene que cumplir con los requerimientos mínimos previstos

2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

2.1. Limpieza

- El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los visitantes. Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, durante los períodos en que la oficina permanece cerrada al público. En las limpiezas de mantenimiento que se realizan durante los horarios de apertura se tendrá especial cuidado en evitar ruidos y molestias excesivas a los visitantes.

Limpieza de Mantenimiento durante los horarios de apertura.

- El personal mantendrá, en la medida de lo posible, un nivel sonoro aceptable intentando evitar el uso de los equipos de limpieza (aspiradoras, abrillantadoras, etc.) durante los horarios de apertura.
- Si durante las operaciones de limpieza se encuentran efectos personales de los visitantes se entregarán a los responsables del servicio indicando hora y lugar.
- El personal se asegurará que las intervenciones en zonas de visitantes que comportan riesgos (como el fregado de suelo) se encuentran debidamente señalizadas y balizadas.

Las limpiezas de mantenimiento se realizarán en las horas programadas

- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay visitantes o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalizan y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- El personal se asegurará que los elementos de limpieza (carros, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los visitantes. A su vez, se evitará poner los elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso.

La limpieza en horario de atención deberá realizarse evitando riesgos para el visitante

2.2 Mantenimiento

- El responsable asigna las tareas de mantenimiento en los momentos en que causa menores prejuicios a los visitantes. Las labores de mantenimiento se realizan, preferentemente, durante los períodos en que la oficina permanece cerrada al público. En las intervenciones de mantenimiento que se realizan durante los horarios de apertura se tendrá especial cuidado en evitar ruidos y molestias excesivas a los visitantes.
- En el caso de que la avería inutilice equipos de información esta se señalará indicando la alternativa prevista.
- El personal se asegurará que las intervenciones de mantenimiento que se encuentran en cualquier zona destinada a los visitantes 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 señalarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.

Las actuaciones de intervención se comunican mediante partes de avería

- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay visitantes o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- El personal se asegurará que los elementos de mantenimiento (cables, maquinaria, herramientas, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los visitantes. A su vez, se evitará poner los elementos de mantenimiento interfiriendo los lugares de paso

Se asegurará que los elementos de mantenimiento no suponen ningún riesgo para los visitantes

2.3 Otros servicios al visitante

RESERVAS EN EMPRESAS DEL DESTINO (Hoteles, restaurantes, Guías locales, etc.)

- Las peticiones de reserva deberán ser atendidas con la mayor diligencia posible, que es inmediata en el caso de las peticiones presenciales o telefónicas. En el caso de solicitudes diferidas (Web; e-mail; correo) que deben ser respondidas en 60 minutos posteriores a la recepción en horarios de apertura de la oficina, y fuera de estas horas en la primera hora del turno siguiente.
- Se informará de las condiciones de reserva y se obtendrá la conformidad para concretarla. 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. Se recapitula sobre lo hablado y se comunica al visitante que su reserva será confirmada en la forma que lo solicite (preferiblemente por teléfono y en el mismo momento si está en disposición de hacerlo). En el caso de confirmaciones a agencias o centrales de reservas éstas se realizan vía fax o e-mail. 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.

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

- Se produce una despedida amable y personalizada en la que se confirma con el visitante los datos de la reserva y se le comunica su número de reserva, o bonos de reserva si es el caso.
- 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.

VENTA: artesanía; gastronomía; entradas (parques temáticos, festivales, etc.)

- El responsable interno verifica regularmente que los paneles y material informativo sobre los productos o servicios puestos a la venta están con la información actualizada y en buen estado de conservación.
- Se conoce exhaustivamente los productos y servicios puestos a la venta en la oficina. Se puede proporcionar información completa sobre los mismos y en concreto de las características, centros de producción, horarios, transporte, otros puntos de venta, etc. Orienta al cliente, asesorándole y facilitándole material informativo, para lo cual se cuenta con un soporte de información organizado, convenientemente actualizado y con una cuidada presentación para que el cliente mismo pueda consultarlo.
- Se verifica regularmente que los productos en exposición están en buen estado y que se mantiene el stock previsto.

Los paneles y material informativo sobre los productos o servicios puestos a la venta están actualizados

SERVICIOS DE GUÍAS LOCALES CON UBICACIÓN EN LA OFICINA DE TURISMO

- Con carácter previo al inicio del recorrido, el guía explicará el contenido de la ruta, especificando el recorrido, lugares a visitar, paradas y descansos, tiempo aproximado en cada lugar y punto final del recorrido. Siempre que sea posible, hará entrega de material promocional del destino (guías, planos, etc.) a todos los componentes del grupo.
- El guía ha de conocer bien la ubicación y características de los servicios turísticos del destino más allá de los recursos (restaurantes, bares, comercios, oficina de turismo, alquiler de vehículos,...). Además, en la medida de lo posible, emplea la guía turística oficial del destino como soporte de apoyo para proporcionar la información de manera que evita favoritismos hacia determinados establecimientos.
- El guía invita sutilmente a los miembros del grupo a participar en la visita, despertando las dudas y curiosidad sobre aquello que está explicando y fomentando él mismo el diálogo para que los componentes del grupo participen de las explicaciones. Intenta incorporar información anecdótica que despierte y mantenga el interés.
- El guía escucha atentamente, sin interrupciones, manteniendo el contacto visual con sus interlocutores. Manifiesta interés y comprensión ante los problemas o peticiones del grupo, resolviendo con diligencia sus dudas o problemática.

Previo al inicio del recorrido,
el guía explicará el contenido
de la ruta

- El guía procurará dirigir la mirada de forma aleatoria entre los miembros del grupo, evitando fijar la vista siempre en la misma persona. Evita la exageración en los gestos y utiliza una sonrisa intensa que transmita confianza. Mantiene una distancia con respecto al grupo adecuada y en lo posible se sitúa a la cabeza del grupo.
- El guía adapta el contenido y la forma del mensaje al público objetivo que conforma el grupo, de manera que es capaz de explicar de forma más didáctica, sencilla o técnica en función de la tipología, características y expectativas de las personas.

El guía adapta el contenido
y forma del mensaje
al público objetivo

2.4 Facturación de las ventas de productos y servicios

- El personal puede informar al visitante, de los cargos imputados y el importe global de la factura.
- En el supuesto de que el visitante encuentre un error justificado, se le ofrece una disculpa inmediatamente y se rectifican las cantidades.
- En el caso de pagos en efectivo se verificará el cambio.
- En caso de pagos con tarjetas de crédito se verifica que se ha firmado la copia del cargo.
- Se verifica que se firma la aceptación de la factura en caso de cobros diferidos. En este caso cuando se envíe la factura se remitirán las copias de los comprobantes de los cargos a cuenta.
- Se despide al visitante con una sonrisa, agradeciéndole el uso de los servicios y deseándole un agradable estancia. En el momento de la despedida, el personal se interesa por la satisfacción del visitante y se le invita a cumplimentar las encuestas de satisfacción.

Se despide al visitante con una sonrisa, agradeciéndole el uso de los servicios



CULTURA DEL DETALLE