
Buenas prácticas para la atención al cliente **OPC'S**

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 OPC's

- 1** Esfuérzate en conocer al cliente y sus necesidades, se capaz de ponerte en su lugar.
- 2** Considera tu imagen personal como parte del servicio.
- 3** Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los clientes.
- 4** Ten una actitud positiva y muéstrate cortés.
- 5** No digas NO, busca una solución.
- 6** Escucha con atención y exprésate con claridad.
- 7** Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
- 8** Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo.
- 9** Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
- 10** Conoce bien el destino en el que te encuentras.

1 REQUERIMIENTOS GENERALES

1.1 Normas para el personal

- Si el establecimiento dispone de fórmulas de cortesía deberán ser empleadas por todo el personal en sus diferentes áreas de actuación. En el caso que no se encontraran definidas se 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 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

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

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 un uniforme (si está estipulado) en perfecto estado, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio. Adoptan unos códigos estéticos determinados: los hombres bien afeitados y peinados y las mujeres sin excesos de joyas, perfume o maquillaje.
- Se debe mantener una imagen de interés en el organizador o proveedor que se fundamente en:
 - Mantener un control visual en la zona de contacto con el organizador o proveedor,
 - Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos,
 - 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
 - En cualquier caso se prioriza la atención al organizador o proveedor presencial

El personal transmite 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 pie. El personal que se dirige a organizadores o proveedor que se encuentran sentados en un espacio común, deberá mantenerse de pie.
- 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 transmite una imagen
de interés en el organizador

1.2 Relación presencial

- El personal es accesible para el organizador o proveedor del destino lo que quiere decir que:
 - Se encuentra siempre a la vista del organizador o proveedor.
 - Se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los organizadores o proveedores que en ella se encuentran.
 - Cuando un organizador o proveedor se dirige a cualquier empleado, independientemente de que no se trate de su área de actuación, este le atenderá con amabilidad verificando que el organizador o proveedor 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 organizador o proveedor presencial. El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un organizador o proveedor se dirige a él. En caso de que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
- En caso de estar ocupado cuando llega un organizador o proveedor se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el organizador o proveedor en espera. En caso de estar 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.

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

- 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.
- 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".

Se deberá primar la discreción

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 empresa, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (xxxx..., 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.

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

- la capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el organizador o proveedor quiere comunicar,
 - 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 , 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.

Si no se conoce una respuesta se busca la información

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.

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

1.5 Capacidad de información a organizadores

- Capacidad de explicar los Servicios. El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta de servicios ofrecidos a los organizadores.
- El personal aclara las dudas del organizador de las actividades de su área de actuación y verifica la comprensión de las mismas.
- 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.
- 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.
- Prestación de información complementaria inmediata. Se proporcionará aquella información no estándar (información no editada) que el organizador 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 organizador 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.

Se pueden explicar los servicios y tarifas de la empresa

- En caso de que el organizador solicite información no disponible o accesible, o bien que la dificulte o el tiempo de generarla los imposibiliten se solicitarán disculpas y se explicarán los motivos.
- Cuando se deban enviar documentación se utilizará preferentemente la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: e-mail, correo.

En el caso de solicitud de información no existente se generará

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 este. 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 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 clientes
se recogerán por escrito,
y se realizará a la vista de éste

1.7 Personal externo subcontratado

- Los responsables internos de los diferentes servicios informarán de las características de la prestación en relación al presente manual, verificando durante toda la prestación que el personal externo subcontratado cumple con los requerimientos mínimos previstos.

El personal subcontratado cumplirá los requerimientos establecidos en las buenas prácticas de su sector

2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

2.1 Reservas y organización

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: empresas, tipología (capacidades), instalaciones y servicios.
- 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 cliente (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 clientes 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 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 en los requerimientos generales

El personal externo tiene que cumplir con los requerimientos mínimos previstos

- 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. Las reservas se hacen siguiendo el orden de un formulario tipo que contiene unos campos mínimos de obligado cumplimiento: tipo de organizador (empresa, asociación,...), capacidad y tipo de alojamientos, modalidades de reservas (solo habitación; pensión completa;...), servicios principales (Palacios, salas y salones, etc.), otros servicios (azafatas, restauración,...), otras condiciones (montajes específicos, presencia masiva de discapacitados, menús especiales y otros servicios específicos), número de cuenta y modalidad de transferencia, número de tarjeta de crédito u otro mecanismo establecido para garantizar la reserva, número de teléfono y persona de contacto.
- Se recapitula sobre lo hablado y se comunica al organizador 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 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 personal sabe dar prioridad a la información que ha de suministrar

- Se produce una despedida amable y personalizada en la que se confirma con el organizador los datos de la reserva y se le comunica su número de reserva u mecanismo establecido para ello. En los envíos diferidos (a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: e-mail, correo.
- En caso de no disponibilidades en alguna de las prestaciones se ofrecerán alternativas.
- Se solicitarán disculpas en caso de no disponer de alternativas.
- Las cotizaciones previas a la confirmación de las reservas seguirá la imagen corporativa de la empresa y se enviará en el menor tiempo posible.

Se produce una despedida amable y personalizada en la que se confirma con el organizador los datos de reserva

2.2 Servicios a organizadores

Apoyo en las visitas de inspección

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta propuesta al organizador, 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.
- 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.
- 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.
- Se priorizarán los intereses del organizador en las acciones de intermediación durante las visitas de inspección.

Durante las visitas de inspección el cliente dispone de un teléfono de contacto permanente

- 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. La OPC se informa de las condiciones de reserva y se confirma la disponibilidad para informar al organizador y obtener su conformidad.
- 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.

Apoyo en la celebración de los eventos

- Previó al inicio del evento se verificará que los diferentes servicios contratados (alojamientos, Palacio de Congresos, etc.) están preparados o tienen previsto el momento en que lo estarán.
- Previó al inicio de cada uno de los actos previstos el responsable interno del evento verificará los espacios previstos para asegurar la disponibilidad, el correcto montaje y disposición de los elementos previstos para la celebración del evento. Si el personal interno debe colocar algún tipo de soporte documental u otros elementos complementarios (aguas,...) en las salas y salones se verificará la correcta disposición de estos.

El personal se conoce el destino
y se proporciona información
completa sobre el mismo

- El responsable interno del evento se personará en el punto de encuentro en el momento acordado con el organizador. A partir del momento el organizador será la máxima prioridad.
- El responsable proporcionará un teléfono de contacto operativo durante toda la duración del evento.
- El responsable del evento acompañará al organizador en la verificación de los espacios previstos para la celebración de actos en los diferentes servicios contratados. Se le presentará a los diferentes responsables de los mismos. Se verificarán y confirmarán los horarios para las diferentes prestaciones.

Gestión de Reservas Externas en el destino a clientes (organizadores)

- En la medida de lo posible, se hacen las gestiones necesarias para ayudar en la organización de actividades extras (que no han sido contratadas con anterioridad), como excursiones, alquiler de coches, reserva de mesas en restaurantes, compra de entradas de espectáculos, etc.
- Cuando se inician gestiones para los organizadores se verifica la conformidad de éste tanto con el proceso de gestión como con el resultado.
- El personal se informará de las condiciones de reserva y se confirma la disponibilidad para informar al organizador y obtener su conformidad.

El responsable proporcionará un teléfono de contacto operativo durante toda la duración del evento

- Se solicita los datos al cliente, se confirma la reserva y se proporciona al organizador la información completa de horarios, situación, otras condiciones y la forma de pago. Se entregan los bonos, tickets o documentación de reserva verificando la corrección de los mismos.

Gestión de mensajes y llamadas de organizadores

- Todos los mensajes telefónicos llegados a la sede de la OPC se recogerán en un formulario. Los datos se verificarán con la fuente de la llamada.
- Los avisos de llamada o mensajes se comunicarán inmediatamente al organizador.
- Los e-mails o correo enviados a la sede de la OPC a la atención del organizador se consignarán (se anota en un formulario la hora de recepción) y se entregarán al organizador. Se verificará su recepción.

Se solicita los datos al cliente,
se confirma la reserva y se
proporciona al organizador
la información completa

2.3 Facturación de servicios

- El personal puede informar al organizador en cualquier momento, de los cargos imputados y el importe global de la factura con un plazo máximo de aproximación de dos horas anteriores a la consulta. Esta actuación es indispensable sobre todo en el caso de que existan cargos variables (por ejemplo reservas externas cargadas a cuenta, o estén previstas necesidades que solo serán facturadas si se consumen), o se hayan producido modificaciones en las prestaciones.
- La factura debe estar preparada antes de la finalización prevista del evento, dejándolas preparadas para incorporar tan solo los gastos de última hora (en el caso de que se autoricen cargos a cuenta) y se verifica que la factura emitida no contiene errores antes de mostrarla al organizador. Se recopilarán y prepararán los recibos de los cargos a cuenta si estaban autorizados. Se verificarán todos los cargos de la factura antes del cierre de la misma. Se verificará la no imputación de rechazos o cambios motivados por causas internas.
- En el supuesto de que el organizador 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.
- Se dispone, en el momento de la entrega de la factura, de todos los comprobantes de cargos a cuenta y otros facturados debidamente firmados por este o las personas autorizadas.

Se revisa que la factura no contenga errores antes de la entrega al cliente

- 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.
- 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 organizador con una sonrisa, agradeciéndole el uso de los servicios y deseándole un agradable viaje de vuelta (cuando se trata de visitantes del destino). En el momento de la despedida, el personal se interesa por la comodidad y satisfacción del organizador durante la duración del evento.

La factura debe estar preparada antes de la finalización prevista del evento

2.4 Limpieza (Sede de la OPC)

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

Se asignan tareas de limpieza en horarios de no atención a clientes

2.5 Mantenimiento (Sede de la OPC)

- 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 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.
- El personal se asegurará que los elementos de mantenimiento (cables, maquinaria, herramientas, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los clientes y personal de la oficina. A su vez, se evitará poner los elementos de mantenimiento interfiriendo los lugares de paso.

Las herramientas de
mantenimiento no suponen
un riesgo para los clientes



CULTURA DEL DETALLE