

---

# Buenas prácticas para la atención al cliente **PLAYAS**

---

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 playas**

- 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

- El responsable institucional informará a las empresas subcontratadas o concesionarias de servicios que desarrollan su actividad en el espacio físico de la Playa 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 la 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 asimilable a la playa, y que pertenezcan a sectores que disponen de un manual de buenas prácticas de la existencia de estos y de la conveniencia para el destino (propia) 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 playa y que pertenecen a sectores con manuales propios (como puedan ser las oficinas de turismo o la policía) aplican dichos manuales.

Se emplearán las fórmulas básicas de relación de cortesía entre personas

- 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 aquellos 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.
- **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.

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

- Se debe mantener una imagen de interés en el usuario que se fundamente en:
  - 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 cuando 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 paredes o mobiliario. Se evitará meterse las manos en los bolsillos y, en la medida de lo posible, cruzarse de brazos.

Se debe mantener una imagen de interés con el usuario

## 1.2 Relación presencial con el usuarios

- El personal 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 o barra 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 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 usuario con otro usuario, presencial o por teléfono, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el usuarios en espera. En caso de que se esté ocupado con otro empleado se pospondrá el asunto hasta que se verifique la necesidad del usuario.
- 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.

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

- Si estando atendiendo a un usuario se produce una llamada telefónica, se solicitará la autorización de este para contestar.
- 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 usuario 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.
- La relación con los usuarios será siempre de “Usted”.
- Se despide al cliente con una sonrisa, deseándole una buena estancia en el destino. En el momento de la despedida, el personal se interesa por la satisfacción durante la estancia.

Cuando un cliente se dirige a cualquier empleado, éste le atenderá siempre con amabilidad aunque no sea su área de actuación



### 1.3 Capacidad de información

- Se conoce bien el destino en el que se ubica la playa y la situación de los servicios y recursos más importantes.
- Se conoce exhaustivamente los principales servicios que se prestan en la playa 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 de la oferta del servicios que se ofrecen en la playa.
- 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 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 acerca de otras empresas de la zona (restaurantes, alquiler de coches, etc.), actividades y atractivos del destino y 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 conoce bien el destino  
y la situación de los servicios  
y recursos más importantes

## 1.4 Gestión de quejas y sugerencias

- Las quejas de los usuarios 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 usuarios comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a los departamentos correspondientes. Se ha dejar hablar al usuarios 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 se deberán  
recoger por escrito

## 1.5 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 playa, 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.

Las personas encargadas de la seguridad se mantendrán visibles

## 2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

### 2.1 Limpieza

- El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los usuarios. Las labores de limpieza se realizan, preferentemente fuera de las horas habituales de baños. En las limpiezas de mantenimiento que se realizan durante los horarios con afluencia de público se tendrá especial cuidado en evitar molestias excesivas a estos.

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

- 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 habitual) 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.

La limpieza se realiza fuera de los horarios de baños

- El personal se asegurará que las intervenciones en zonas públicas de usuarios que comportan riesgos 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 intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios públicos, se señalarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- El personal se asegurará que los elementos de limpieza no suponen un riesgo para los usuarios. A su vez, se evitará poner los elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso.

Las intervenciones que suponen algún riesgo están balizadas y señalizadas

## 2.1 Mantenimiento

- El responsable asigna las tareas de mantenimiento en los momentos en que causa menores prejuicios a los usuarios. Las labores de mantenimiento se realizan, preferentemente, fuera de las horas habituales de baños. En las intervenciones de mantenimiento que se realizan durante la temporada de baños y en los horarios con afluencia de público se tendrá especial cuidado en evitar molestias excesivas a éstos.
- 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 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 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.

En caso de avería de algún servicio se indica la alternativa

- 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.

**EMPRESAS PROPIAS CONCESIONARIAS O SUBCONTRATADAS  
(que incluyen actividades de riesgo)**

- El responsable institucional verifica que todas las empresas o servicios gestionados directamente por la institución, subcontratadas o en concesión que tienen presencia física en la playa, que disponen de actividades de riesgo, pertenezcan o no a sectores con manuales propios, cumplan con sistemáticamente los siguientes requisitos:
- El personal informa de los riesgos que comporta la actividad. Igualmente se informa, y verifica la comprensión, de las normas de seguridad obligatorias y las aconsejables.
- 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 salvamento y seguridad.

Se verifican que las actividades cumplen con los requisitos de 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 regularmente el estado y mantenimiento de los elementos y equipos estáticos y dinámicos de la actividad (boyas, patines, etc.). Esta inspección se centra específicamente en los puntos de seguridad.
- Se dispone y se mantiene el balizado de los accesos al agua restringidos a las actividades, impidiéndose el paso y el baño de personas ajenas a la actividad.

Están balizados los límites  
de zona de las actividades





CULTURA DEL DETALLE