
Buenas prácticas para la atención al cliente **POLICÍA TURÍSTICA**

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 policía turística

- 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 policía turístico dispone de fórmulas de cortesía que 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 ciudadano/visitante por su apellido; despedirse al saludar (que tenga un buen día; Buenas Noches; etc.)
- El personal tendrá un trato amable con los ciudadanos/visitantes. La amabilidad la refleja:
 - la predisposición a atender de manera inmediata ,
 - 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 ciudadano/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 ciudadano/visitante quiere comunicar,
 - La capacidad de controlar la agresividad,
 - La capacidad de sonreír,
 - La capacidad de utilizar el idioma del ciudadano o en su defecto el inglés.

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

- **Imagen personal cuidada.** El personal acude a su puesto de trabajo aseado y viste un uniforme 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.
- El personal de la policía turística deberá estar siempre identificado.
- Se debe mantener una imagen de interés en el ciudadano que se fundamente en:
 - Mantener un control visual en la zona de contacto con el ciudadano,
 - Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos,
 - Asentir regularmente cuando el ciudadano habla
 - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información
 - Anotar los datos proporcionados por el ciudadano 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 presencial.

La simpatía.

- Se mantendrá el nivel físico con el ciudadano/visitante cuando este está de pié. El personal que se dirige a ciudadanos/visitantes que se encuentran sentados deberán mantenerse de pié.
- Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista, evitando apoyarse en paredes o mobiliario urbano. 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 en el ciudadano/visitante

1.2 Relación presencial con el ciudadano

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

Los policías deberán ser siempre accesibles para el ciudadano y estar siempre a la vista

- El personal deberá primar la discreción y evitará conversaciones o llamadas personales que puedan ser oídas por otros.
- Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.
- Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al ciudadano, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero se ocupe lo más rápidamente de él. En caso de que el ciudadano/visitante decidiera esperar se intentará volver lo antes posible.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del ciudadano/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 ciudadano pueda sentarse.
- La relación con los ciudadanos será siempre de “Usted”.

La relación con los
ciudadanos/visitantes
será de “usted”

1.3 Atención telefónica

- Las llamadas se contestan en el más breve tiempo posible, antes del tercer tono. Si por cualquier razón se debe poner en espera, el tiempo de la misma debe ser inferior a 30 seg.
- Empleo de fórmulas de cortesía. Al descolgar el teléfono se identifica el puesto, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (... , buenos días, le atiende ¿En qué puedo ayudarle?)
- El personal tendrá un trato amable con los ciudadanos/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 ciudadano pueda expresar todo aquellos que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión), manteniendo un contacto auditivo regular (asentir) que demuestre que se está atendiendo.
 - la capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el ciudadano quiere comunicar.
 - La capacidad de controlar la agresividad.
 - La capacidad de utilizar el idioma del ciudadano o en su defecto el Inglés.

Las llamadas telefónicas se responderán con la mayor brevedad posible

- Se debe conseguir generar una imagen de interés en el ciudadano que se fundamente en:
 - Asentir regularmente cuando el ciudadano habla.
 - Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas por el ciudadano.
 - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
 - Anotar los datos proporcionados por el ciudadano/visitante cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia (siempre en el caso de una queja) lo aconseje reformulándoselos al ciudadano.
 - No se mantienen conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el ciudadano.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del ciudadano/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 esta atendiendo y se solicitará un número de teléfono de contacto.

El personal tendrá un trato amable con los ciudadanos

1.4 Capacidad de información

- Se conoce bien el destino en el que se ubica el puesto y la situación de los servicios y recursos más importantes.
- Se conoce exhaustivamente los principales servicios que se prestan en el destino y se puede proporcionar información amplia sobre los mismos (como mínimo la situación y los horarios).
- Clarificar dudas del ciudadano/visitante y verificar comprensión.
- 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.
- Los agentes se muestran diligentes 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.
- Disculpas y explicación de motivos (en caso de información no disponible o accesible).

Se conoce bien el destino
y la situación de los servicios
y recursos más importantes

1.5 Gestión de quejas y sugerencias

- Las quejas de los ciudadanos/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 usuario comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a los departamentos correspondientes. Se ha de dejar hablar 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 agente.
- Los policías de turismo anotarán en el formulario para documentar las actuaciones policiales, consultas atendidas o auxilios prestados de importancia significativa.

Las quejas de los clientes
se recogerán por escrito,
y se realizará a la vista de éste



CULTURA DEL DETALLE