
Buenas prácticas para la atención al cliente **PUERTOS DEPORTIVOS**

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 puertos deportivos

- 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 del Puerto 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 utilizar el mismo.
- El responsable institucional informará a las empresas y entidades, que sin ser concesión o subcontrata de la institución, que ocupan espacio físico del Puerto, y que pertenezcan a sectores que disponen de un manual de buenas prácticas de la existencia de estos y de la conveniencia para el puerto 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 el Puerto y que pertenecen a sectores con manuales propios (como puedan ser oficinas de turismo o la policía) aplican dichos manuales.

Se proporcionan las Buenas Prácticas de Atención al Cliente a las empresas concesionarias

1.2 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 visitantes 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

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

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 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 pie. El personal que se dirige a los usuarios que se encuentran sentados, deberá mantenerse de pie.
- 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.

Se debe mantener una imagen de interés en el usuario

1.3. Relación presencial con el usuario

- El personal de atención al cliente es accesible para el usuario lo que quiere decir que:
 - 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 caso de se esté 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 cliente 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 esperara se intentará volver lo antes posible.

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

- 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 el destino. En el momento de la despedida, el personal se interesa por la satisfacción durante la estancia.

Se despide al cliente
con una sonrisa

1.4 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 Puerto Deportivo, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Puerto Deportivo de..., buenos días, le atiende ¿En qué puedo ayudarle?)

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

- 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 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 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.

- Se debe conseguir generar una imagen de interés en el usuarios 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 usuarios 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.

El personal tendrá un trato amable con los clientes

1.5 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.

Al recibir una petición de información diferida ésta se envía con una carta personalizada

1.6 Capacidad de información

- Se conoce bien el destino en el que se ubica el Puerto y la situación de los servicios y recursos más importantes.
- Se conoce exhaustivamente los principales servicios que se prestan en el Puerto 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 (si no lo están 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 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 sus principales recursos
y oferta turística

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

1.8 Seguridad

- Todo el personal que tiene asignada alguna función de vigilancia que se soporta con equipos de seguridad (cámaras, alarmas,...) verificará con regularidad durante todo el servicio el correcto funcionamiento de los mismos de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- 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 el Puerto, 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 mantiene a la vista

2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

2.1 Emisoras

- La dirección del puerto asegurará la atención continua de la emisora del puerto para atender los requerimientos y mensajes emitidos desde los barcos. Se identificará el nombre del puerto y se atenderán, en la medida de las posibilidades, los requerimientos del navegante. Estarán establecidos procedimientos de actuación para casos de llamadas de emergencia. En caso de emergencia se activarán los protocolos con la máxima prioridad.
- El personal confirma inmediatamente la disponibilidad de amarres. En caso de no disponibilidad informar de las alternativas próximas.
- La persona encargada de la emisora, dispondrá de un talonario de notas telefónicas para transmitir mensajes a los usuarios de amarres, y en la medida de lo posible buques al alcance de la emisora del puerto. Estas notas incluirán nombre del barco a quien va dirigido, mensaje y persona que lo requiere. Se señalará la hora de recepción y la hora de transmisión.

Se asegura una atención
continua de la emisora

2.2 Reservas de amarres

- El personal que realiza reservas de amarres conoce la tipología, servicios y distribución de los mismos, así como las tarifas que se aplican. Conoce en todo momento la disponibilidad y la comunica de manera continua a la emisora.
- 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 visitantes 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 que realiza reservas de amarres conoce la tipología, servicios y distribución y tarifas de los mismos

- Se produce una despedida amable y personalizada en la que se confirma con el cliente los datos de la reserva.
- En caso de no disponibilidades se ofrecerán las alternativas de amarre más próximas.

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

2.3 Amarres

- El personal se encuentra en el punto de amarre previo a la llegada de la embarcación, se presta ayuda en las operaciones.
- En el caso de disponer de embarcaciones en espera de amarre en el muelle de transeúntes (o muelle de espera) se podrá informar del plazo de espera, y de las posibles modificaciones que se vayan produciendo.
- En caso de averías en los servicios de los amarres la verificación se realiza de manera inmediata al comunicado. Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado a los usuarios, ofreciendo alternativas.

Se presta ayuda en las
operaciones de amarre

2.4 Empresas propias concesionarias o subcontratadas (que incluyen actividades de riesgo)

- El responsable verifica que todas las empresas o servicios gestionados directamente por el puerto, 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, cumplan sistemáticamente con 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.
 - 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, rampas, etc.). Esta inspección se centra específicamente en los puntos de seguridad.

El personal verifica que el cliente cumple durante la actividad con las normas de seguridad

2.5 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 intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios públicos, se señalizarán 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.

El personal se asegura que los elementos de limpieza no suponen un riesgo para los usuarios

2.6 Mantenimiento

- 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 ésta 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.

Las actuaciones de intervención se comunican mediante partes de avería

- 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.

Las intervenciones en zonas públicas de usuarios se encuentran debidamente señalizadas y balizadas

2.7 Facturación de servicios portuarios

- El personal puede informar al cliente del puerto 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 que se autoricen cargos 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 salida prevista del buque o embarcación, 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 cliente. 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 verificar la no imputación de rechazos o cambios motivados por averías o causas internas.
- 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. 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.

La factura debe estar preparada antes de la salida prevista

- 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 cliente con una sonrisa, agradeciéndole su 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 cliente durante la estancia en el puerto.

Se despide al cliente con una sonrisa deseándole un agradable viaje de vuelta



CULTURA DEL DETALLE