
Buenas prácticas para la atención al cliente **SERVICIOS DE LIMPIEZA**

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 Servicios de Limpieza

- 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 se 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 si se le pregunta.
- El personal tendrá un trato amable. La amabilidad la refleja:
 - la predisposición a atender,
 - 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
 - la capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que la persona que se dirige a ellos quiere comunicar,
 - La capacidad de controlar la agresividad.
 - La capacidad de sonreír.
 - La capacidad de utilizar el idioma del cliente. El personal 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 turistas 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 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.

La simpatía...

- Cuando una persona inicie una conversación se mantendrá el nivel físico con el cliente cuando este está de pié. El personal que se dirige con personas que se encuentran sentados deberán mantenerse de pié.
- Cuando el personal está en situación de espera no se sentará en elementos decorativos, paredes o mobiliario urbano.
- Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.
- La relación con las personas será siempre de “Usted”.

El personal tramite mediante su imagen: profesionalidad, orden y pulcritud

1.2 Gestión de quejas y sugerencias

- Las quejas se recogerán por escrito, y se realizará a la vista. Ante una queja se ha de prestar total atención a lo que se comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente analizar como evitar que vuelva a ocurrir.
- Se ha dejar hablar hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso.
- Aunque 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 recuerda que existen formularios donde reflejar su queja por escrito y donde se puede realizar.

En el caso de una queja se recuerda al cliente la posibilidad de reflejarla por escrito

2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

2.1 Conocimiento de servicios

- El personal aclara las dudas que le pudieran preguntar y verifica la comprensión de las mismas. Cuando no se puede responder a la duda se le acompañará y presentará al empleado que le pueda solventar. En el caso de no poder acompañar se le darán indicaciones precisas sobre el lugar y las personas a las que se debe dirigir y, posteriormente, verificará que el contacto se ha realizado.

El personal conoce la ubicación de las oficinas de turismo del destino

2.2 Conocimiento del destino

- El personal susceptible de entrar en contacto con visitantes del destino y/o población local deberá conocer los recursos y servicios más importantes del destino, si no como mínimo se conocerá la principal ubicación de las oficinas de información turística de la zona.

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

2.3 Limpieza

- Se realizan las tareas de limpieza del destino en los momentos en que causa menores prejuicios a los visitantes y población local. Si la limpieza se realiza durante el día se tiene especial cuidado en evitar ruidos que puedan perjudicar a establecimientos y residencias.
- El personal de limpieza saluda (Buenos días, Buenas Tardes,...) a las personas con los que se cruza. El personal mantendrá, en la medida de lo posible, un nivel sonoro aceptable.
- Si durante las operaciones de limpieza se encuentran efectos personales se entregarán al encargado indicando hora y lugar.
- El personal se asegurará que las intervenciones en zonas públicas 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 personas o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- El personal se asegurará que los elementos de limpieza (carros, cubos, etc.) no suponen un riesgo para nadie. A su vez, se evitará poner los elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso.

El personal se asegurará que los elementos de limpieza no suponen un riesgo para los clientes



CULTURA DEL DETALLE