
Buenas prácticas para la atención al cliente **TAXIS**

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 taxis

- 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

- Siempre se emplearán las normas básicas de relación entre personas: saludar (buenos días; tardes; etc.); ofrecer ayuda (que desea); al despedirse (que tenga un buen día; Buenas Noches; etc.)
- El taxista 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 demandas de la zona.

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

- **Imagen personal cuidada.** El taxista acude a su puesto de trabajo aseado, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio.
- 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,
 - 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.

El taxista traslada una imagen de profesionalidad y pulcritud

1.2 Relación presencial con el usuario

- En el caso de se estar ocupado cuando llega el cliente por el teléfono o la emisora, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el usuario en espera.
- En caso de estar atendiendo al teléfono o la emisora si se presenta un usuario, y la llamada no procede de otro usuario o de la central, 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 usuarios 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, o de este con otros usuarios de la vía pública, deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.
- La relación con los usuarios será siempre de “Usted”.
- Se conoce exhaustivamente el destino y la situación de los servicios y recursos más importantes.
- Se conoce exhaustivamente los principales eventos (Ferias, Congresos, etc.) que se celebran en el destino y se puede proporcionar información completa sobre los mismos (fechas, situación y horarios).

La relación con los usuarios
será siempre de “Usted”

- Se verifica de manera regular la Identificación visual de disponibilidad (libre/ocupado).
- Se dispone de un conocimiento exhaustivo de los viales del destino.
- Previo al inicio del servicio se acordará con el cliente el recorrido
- Se verificará con el cliente la corrección de la temperatura interior.
- Se mantendrá un nivel sonoro aceptable. En caso de conectar la radio se sintonizarán canales de música ambiental o canales de noticias generalistas y con baja carga ideológica.
- Las conversaciones informales solo se producen por iniciativa del cliente. Durante el transporte se atenderá educadamente a las solicitudes del cliente, y se realizarán las indicaciones que pudieran afectar al diligente desarrollo del servicio. Se evitará ofrecer conversación no solicitada por el cliente
- Se facilitará siempre el acceso al vehículo a las personas de la tercera edad, a los padres acompañados con niños menores y a las personas con paquetes y maletas.

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

1.4 Gestión de quejas y sugerencias

- Las quejas de los usuario 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. Se ha de dejar hablar al usuario 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.

En el caso de quejas del cliente se anotarán para reflexionar qué se puede hacer para que no vuelva a ocurrir

1.5 Seguridad

- Se mantiene una atención especial en los lugares de descarga de pasaje en lugares no reservados. Se primará en todos los casos la seguridad del usuario. Se previene al cliente de los riesgos durante las operaciones de carga y descarga.
- Se respetan exhaustivamente las normativas de tráfico.

1.6 Limpiezas de mantenimiento en horarios de servicio

- Se verificará regularmente la limpieza interna y externa del vehículo y siempre que resulte necesario (el interior tras cada uno de los servicios) evitando los olores o manchas en el interior y el aspecto descuidado del exterior.
- En el proceso de revisión y/o limpieza, se procede a la recogida, conservación y documentación de las pertenencias del cliente anterior que pudieran haber sido olvidadas en el vehículo para su devolución o depósito en las oficinas de objetos perdidos.
- Cada hora se abrirá un poco la ventana para ventilar y evitar ambiente cargado en el interior del taxi.

El taxi se mantiene ventilado todo el día



CULTURA DEL DETALLE