

FUNDACIÓN ESQUEL
Enero – Febrero 2008



FUNDACIÓN ESQUEL

“CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE”



Enero – Febrero 2008

LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS



Las personas tenemos diferentes tipos de necesidades:

- Necesidades básicas
Necesitamos varias cosas para sobrevivir como alimento, techo, salud, seguridad, descanso...
- Necesidades complementarias
Necesitamos relacionarnos con otras personas.

Para satisfacer una necesidad básica como el hambre podemos comprar alimentos y cocinarlos, comprar alimentos listos o ir a un restaurante. Una necesidad social podemos irnos de paseo para estar con nuestros amigos.

Nuestro éxito depende de saber satisfacer de la mejor forma las necesidades de nuestros visitantes para que estén felices con nuestros servicios!

QUIÉN ES EL CLIENTE?



El cliente es la persona o grupo de personas tienen una necesidad y “consumen” nuestros servicios.

El cliente es quien le da vida a nuestro proyecto, si no tenemos clientes no hay quien consuma nuestros servicios, por lo tanto tendríamos que cerrar.

Todos los clientes son importantes ya que nos están permitiendo ofrecerles nuestros servicios lo que nos permite trabajar.

Los clientes son diferentes entre sí, pero tienen características comunes. Normalmente acuden grupos con diferentes características, por ejemplo:

Edad Niños, clientes jóvenes, clientes adultos, clientes de la tercera edad.

Sexo Hombres y Mujeres

Ocupación Estudiantes, voluntarios, empleados, etc.



CUÁNDO TENEMOS CLIENTES SATISFECHOS?

Un cliente está satisfecho cuando se han llenado y/o superado sus expectativas.

QUÉ QUIERE EL CLIENTE?

CLIENTE SATISFECHO

Servicio esperado
10/10

Servicio recibido
10/10

Vuelve
Recomienda
Habla bien



CLIENTE INSATISFECHO

Servicio esperado
10/10

Servicio recibido
5/10

No Vuelve
No Recomienda
Habla Mal



CLIENTE MUY SATISFECHO

Servicio esperado
10/10

Servicio recibido
12/10

Vuelve
Recomienda
Habla muy bien



CÓMO DEBE SER QUIEN PRESTA SERVICIOS TURÍSTICOS?



- Confiable
- Con Espíritu de Cooperación
- Excelente Higiene
- Muy Cortés
- Con conocimientos

Cada empleado debe conocer:

- El Proyecto

Características de dónde está, qué ofrece.

- Cómo hacer su trabajo

Los pasos que debe seguir cada vez para dar un buen servicio.



Además debemos relacionarnos bien con los visitantes, para esto es importante:

Lo que se ve

- *Espacio físico*
Higiene
Orden
Decoración
- *Apariencia personal*
Baño Diario
Manos y uñas
Rostro y cabello
Uniforme limpio

Lo que decimos

- *Qué decimos?*
Información precisa
Explicaciones claras
- *Cómo lo decimos?*
Educación
Cortesía
Tono adecuado
Voz clara

Nuestros gestos

- Dar la sensación de que el cliente es bienvenido, no una molestia
- Sonreír al principio y al final de la conversación
- Mirar a los ojos



MOMENTO DE LA VERDAD

Es cuando nosotros estamos frente a frente con el cliente, por eso debemos dar el mejor servicio y no cometer errores.

Es importante preguntar al cliente cómo se ha sentido con los servicios que recibió ya que así podemos aprender cada día cómo mejorar en nuestro trabajo.



MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO, SON MIS PRIMEROS CLIENTES

"Si desea que las cosas funcionen afuera,
lo primero que debemos hacer es que funcionen adentro"

- Dentro del proyecto todos somos clientes de todos.
- Cada uno tiene una función, pero todos dependemos de todos.
- Si el servicio interno falla, el servicio al cliente NO es bueno.