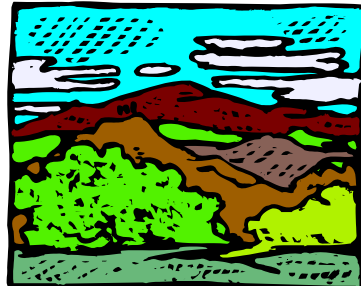


FUNDACIÓN ESQUEL  
Enero – Febrero 2008



# FUNDACIÓN ESQUEL

“CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE”



Enero – Febrero 2008

## LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS



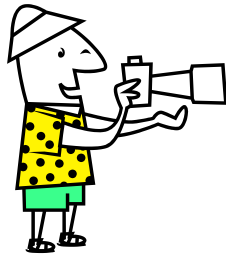
Las personas tenemos diferentes tipos de necesidades:

- 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.

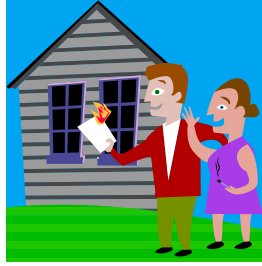
Todos los clientes son importantes ya que nos están permitiendo ofrecerles nuestros servicios lo que nos permite trabajar.

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

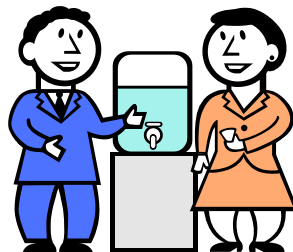
- Dar la sensación de que el cliente es bienvenido, no una molestia
- Sonreír al principio y al final de la conversación
- Mirar a los ojos



## 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.