

UN SERVICIO DE CALIDAD PARA CREAR UNA MARCA INOLVIDABLE

LIC. INGRID SIANCAS

INSTAGRAM QUE VENDE - S2

AGENDA

SESIÓN 2 – SERVICIO DE CALIDAD PARA CREAR UNA MARCA INOLVIDABLE

- 1. ENTREGA DE UN SERVICIO DE CALIDAD
- 2. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS
- 3. MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS



Entrega de un Servicio de Calidad

★ ATENCIÓN AL CLIENTE VS SERVICIO AL CLIENTE

- Términos que pueden parecer lo mismo pero en realidad son complementarios.



ATENCIÓN:

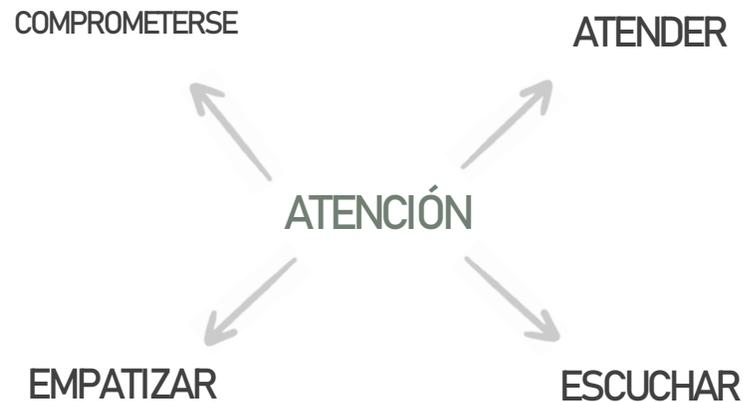
TRATO QUE LE DAS AL CLIENTE
AL INTERACTUAR CON ÉL

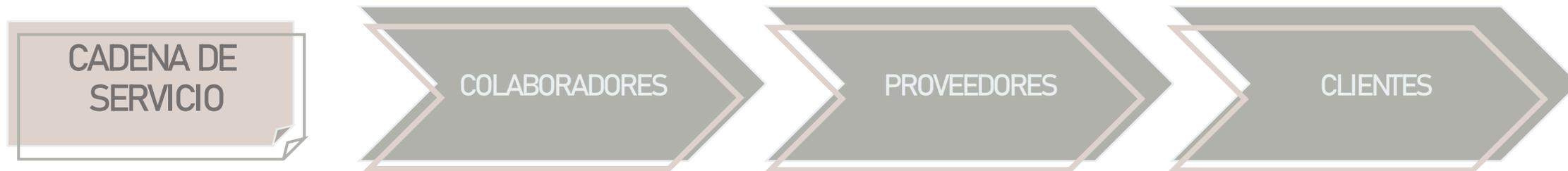


SERVICIO:

FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS,
PROCESOS Y ACCIONES A EJECUTARSE
PARA ENTREGARSE EN UN TIEMPO
DETERMINADO.







HABILIDADES DE UN BUEN COLABORADOR

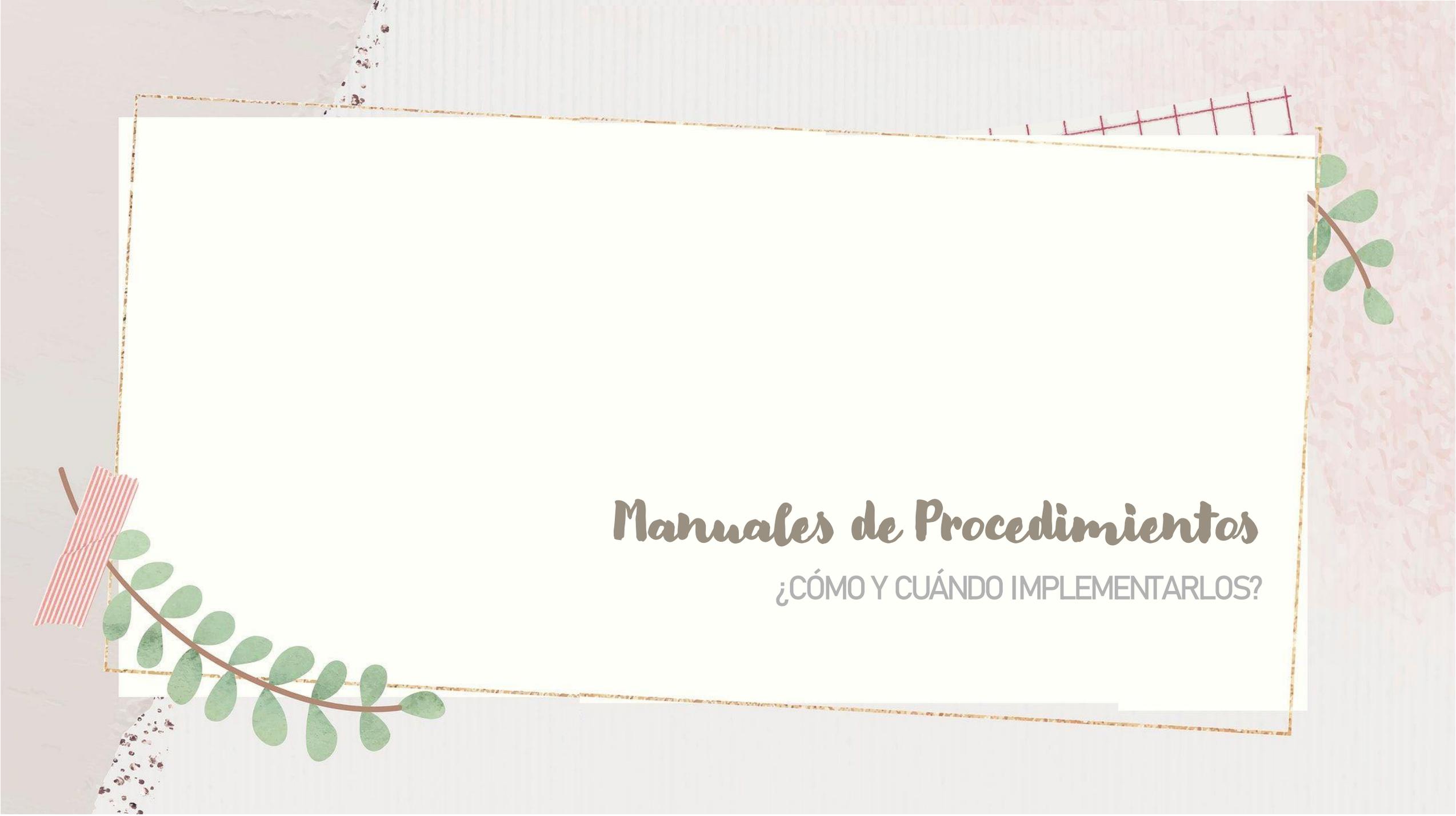


VALORES QUE TODA EMPRESA DEBERÍA ENSEÑAR





*“Un buen servicio
compensa una mala
atención y una buena
atención compensa un
mal servicio”*



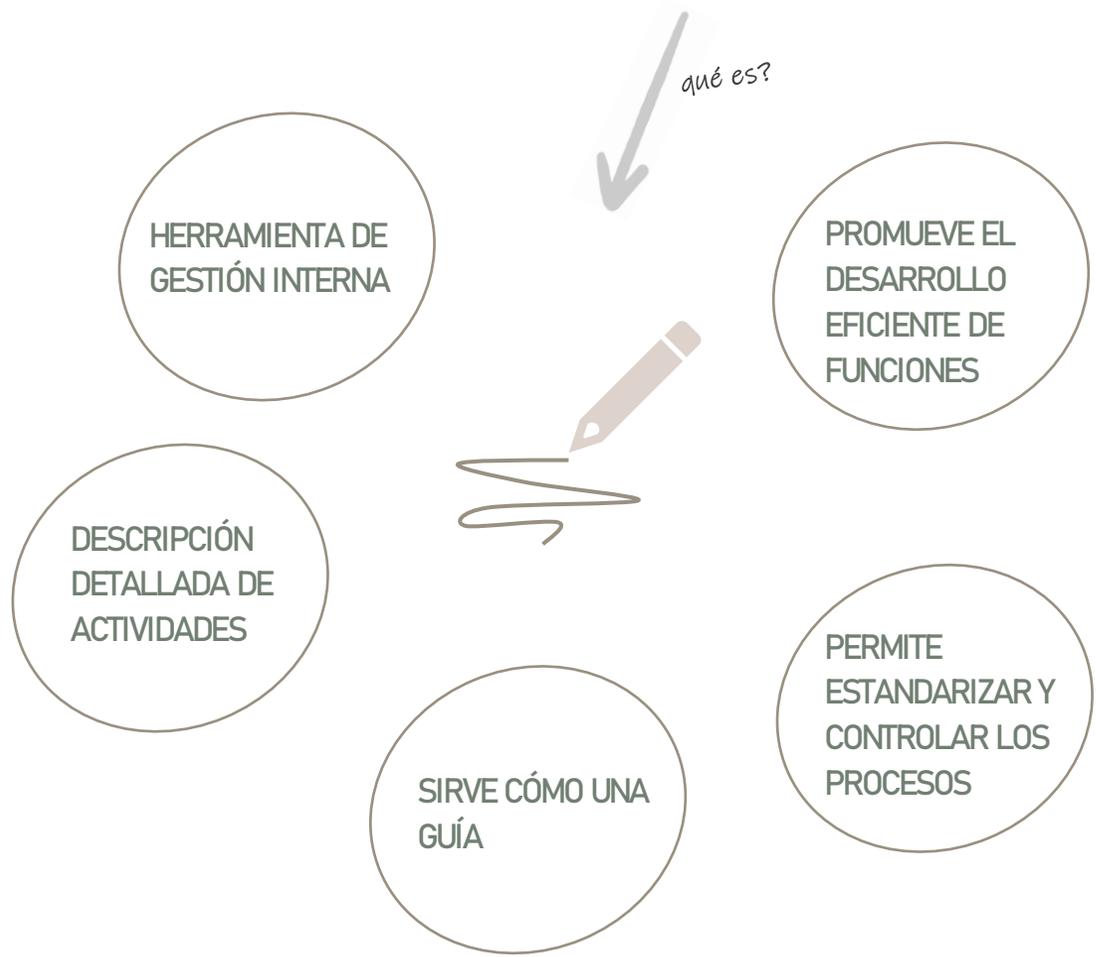
Manuales de Procedimientos

¿CÓMO Y CUÁNDO IMPLEMENTARLOS?

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. OÍR BIEN LO QUE EL CLIENTE QUIERE
2. FOMENTAR UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA.
3. MODULAR LA VOZ Y UTILIZAR PALABRAS AMIGABLES.
4. ORIENTARLO EN SU COMPRA. NO ASUMIR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
5. NO TOMAR DEMORAR EN CONTESTAR LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN QUE SOLICITA EL CLIENTE.
6. CUMPLIR CON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.
7. HACER SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE COMPRA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Econunay Hostels - Arequipa	Área Administrativa
		Enero 2016

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Econunay Hostels - Arequipa

TERMINOLOGÍA HOTELERA

- **Amenities:** conjunto de artículos que se colocan en la habitación o cuarto de baño. Pueden incluir jabón, shampoo, gel de baño, toallas, secadora de cabello.
- **Arrival time:** hora de llegada del huésped. Es importante respetar el horario de entrada a la habitación para limpiar y organizar la habitación.
- **Availability:** disponibilidad del hospedaje.
- **Booking:** reservación.
- **Cash:** efectivo.
- **Check-in:** hora de ingreso a la habitación, incluye el proceso de registro del huésped y un mini tour por las instalaciones.
- **Check-out:** hora de salida de la habitación, incluye el cobro de la factura por el servicio de alojamiento y servicios adicionales, además de la entrega de la llave de la habitación.
- **Early arrival:** ingreso anticipado a la habitación. Dependiendo de la ocupabilidad se puede disponer de la habitación antes de la hora estipulada del check-in.
- **Estimated time of arrival:** hora estimada de llegada del huésped.
- **Exchange rate:** tipo de cambio

Elaborado por: Ingrid Siancas	Revisado por: Manuel Quispe	 Manuel Quispe Blanco Gerente General	Aprobado por: Manuel Quispe Manuel Quispe Blanco Gerente General
----------------------------------	--------------------------------	---	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Econunay Hostels - Arequipa	Área Administrativa
		Enero 2016

**ÁREA DE FRONT DESK
(RECEPCIÓN)**

Descripción de puesto

Se responsabiliza de la atención directa al huésped, ofrece asesoría de los servicios del hospedaje, tales como actividades a realizar en la ciudad, venta de tours, compra de pasajes terrestres, transfer al aeropuerto o terrapuerto; atento a cualquier duda o pregunta adicional que el huésped pueda tener. Siempre dispuesto a ayudar, mostrando empatía y siendo cordial.

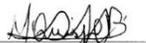
Definición de Procesos

Cuaderno de ocurrencias

El cuaderno de ocurrencias tiene como objetivo registrar todo tipo de sucesos, tales como incidencias con huéspedes, avería de las instalaciones del hospedaje, reserva de *transfers*, indicaciones sobre cambio de habitación de un huésped, etc.; así como la apertura y cierra de caja chica al final de cada turno.

Todo registro realizado en este cuaderno debe contener el nombre del recepcionista en turno, la fecha y hora; ya que de esa forma se llevará un registro ordenado de los sucesos. Cada recepcionista que ingresa al nuevo turno debe revisar las ocurrencias de los dos turnos anteriores para estar al tanto de los sucesos ocurridos.

El seguimiento de cualquier suceso ocurrido durante cualquier turno es responsabilidad de todo el equipo del área de recepción.

Elaborado por: Ingrid Siancas	Revisado por: Manuel Quispe  Manuel Quispe Blanco Gerente General	Aprobado por: Manuel Quispe  Manuel Quispe Blanco Gerente General
----------------------------------	--	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Econunay Hostels - Arequipa	Área Administrativa
		Enero 2016

**ÁREA DE HOUSEKEEPING
(AMA DE LLAVES)**

Descripción de puesto

Está a cargo de la limpieza general del hospedaje, revisión de habitaciones y áreas comunes, coordinar con el área de Recepción sobre el ingreso o salida de habitaciones, y reportar cualquier incidencia que respecta al huésped o a las instalaciones del hospedaje.

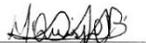
Definición de Procesos

Cuaderno de ocurrencias

Solicitar siempre el cuadernos de ocurrencias al área de recepción, colocar a detalle los sucesos ocurridos durante el turno, detallas algún trabajo de mantenimiento que requiera ser ejecutado, anotar alguna tarea que quede pendiente para que la persona en recepción pueda finalizar con la tarea, avisar si requiere reponer su inventario de limpieza.

Elementos básicos de limpieza

El área de Housekeeping tiene que llevar un control de inventario de productos utilizados para la realización de la limpieza del alojamiento, es deber del personal, informar si se requiere completar el inventario.

Elaborado por: Ingrid Siancas	Revisado por: Manuel Quispe  Manuel Quispe Blanco Gerente General	Aprobado por: Manuel Quispe  Manuel Quispe Blanco Gerente General
----------------------------------	--	---

RESULTADOS DE UNA BUENA ATENCIÓN

1. - LOS CLIENTES SE REFIEREN ENTRE SÍ.
2. - SE AHORRA EN PUBLICIDAD.
3. - DISMINUYE EL PORCENTAJE DE RECLAMOS Y QUEJAS
4. - GENERA LEALTAD DE CONSUMIDORES (FIDELIZACIÓN).



Manejo de Quejas y Conflictos

PROTOCOLO DE RECLAMOS & QUEJAS

1. SER EMPÁTICO CON EL CLIENTE.
2. EVITAR EVADIR LA SITUACIÓN.
3. CONFIRMAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.
4. INICIAR LA SOLUCIÓN AL PROBLEMA (SI NO SE PUEDE LIDIAR CON LA SITUACIÓN, SOLICITAR APOYO DEL SUPERVISOR).
5. INFORMAR AL CLIENTE SOBRE LA SOLUCIÓN Y EL TIEMPO QUE SE TOMARÁ PARA RESOLVER EL PROBLEMA.

NOTA:

LA ATENCIÓN AL CLIENTE NO TERMINA DESPUÉS DE QUE EL USUARIO ADQUIRIÓ EL PRODUCTO. SE RECOMIENDA REALIZAR UN SEGUIMIENTO PARA CONOCER QUÉ TAN SATISFECHO QUEDÓ CON EL PRODUCTO O SERVICIO, PARA PODER DISEÑAR UNA PROMOCIÓN EXCLUSIVA PARA ÉL, Y OFRECERLA EN UN FUTURO, PERO SIN LLEGAR A HOSTIGARLO.

Ejemplo:



Inundar al cliente con correos o llamadas, querer venderle cualquier producto del catálogo sin escuchar sus comentarios.



"Escuchar y entender las necesidades de los clientes, ayuda a mantener o mejorar la reputación de la empresa"



CASOS PRÁCTICOS

EJEMPLO CASO #1

NEGOCIO: COOP CAFÉ

TIPO DE PRODUCTO: ALIMENTOS Y BEBIDAS

ATENCIÓN: RÁPIDA, ORGANIZADA

Leemos atentamente:



DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

UNA COOP CAFETALERA MANEJA TODOS SUS PEDIDOS A TRAVÉS DE REDES SOCIALES Y TELÉFONO. SIN EMBARGO, HAY MOMENTOS EN DURANTE EL DÍA EN QUE NO CUENTAN CON UNA BUENA SEÑAL DE INTERNET, Y EN ALGUNAS OCASIONES HAN TENIDO INCONVENIENTES CON SUS CLIENTES, DEBIDO AL TIEMPO QUE TOMAN PARA RESPONDER A LAS SOLICITUDES DE COMPRA.

EN UNA OCASIÓN, LA COOP TENÍA UN PEDIDO DE UNA CAJA DE MANTECA Y UN SACO DE POLVO DE CACAO PARA ENVIAR A LA REGIÓN PIURA; SIN EMBARGO, LA PERSONA ENCARGADA DE REALIZAR LAS VENTAS POR INTERNET, ERA UN COLABORADOR NUEVO, POR LO QUE NO LE EXPLICÓ AL CLIENTE QUE SU PEDIDO LLEGARÍA A LA CIUDAD DE LIMA, YA QUE NO TENÍAN UNA MANERA DE REALIZAR CONEXIÓN DIRECTA CON PIURA. POR LO QUE EL CLIENTE TENDRÍA QUE HACERSE CARGO DEL TRANSPORTE DE SU PEDIDO DESDE LIMA HASTA PIURA.

CUANDO EL CLIENTE SE COMUNICA CON LA COOP PARA SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE SU PEDIDO, LE INDICARON QUE SU PEDIDO YA SE ENCONTRABA DISPONIBLE PARA SU RECOJO EN LA CIUDAD DE LIMA. EL CLIENTE MUY ENOJADO INDICÓ QUE SU PEDIDO TENÍA QUE LLEGAR A PIURA Y NO A LIMA. ES AHÍ CUANDO LE EXPLICARON EL CORRECTO PROCESO DE ENTREGA DE ENCOMIENDAS. AFORTUNADAMENTE, EL CLIENTE CONTABA CON FAMILIARES EN LIMA QUE LO APOYARON EN EL ENMÍO DEL PRODUCTO AL DESTINO CORRECTO.

EJEMPLO CASO #2

NEGOCIO: CHOCOLATERÍA ARTESANAL
TIPO DE PRODUCTO: ALIMENTOS Y BEBIDAS
ATENCIÓN: PERSONALIZADA, ENFOQUE EN
DETALLES.

Leemos atentamente:



DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

UNA CHOCOLATERÍA ARTESANAL REALIZA SUS VENTAS A TRAVÉS DE REDES SOCIALES. EN UNA OCASIÓN, RECIBEN UN PEDIDO DE 80 BARRAS DE CHOCOLATE CON DISEÑOS PARA FIESTAS PATRIAS, Y PODER DARLOS COMO UN DETALLE A SUS COLABORADORES.

LA EMPRESA SOLICITÓ UNA FACTURA POR LA COMPRA; ADEMÁS, DEL SERVICIO DE DELIVERY PARA ENVIAR LOS CHOCOLATES A LA EMPRESA.

CUANDO EL PEDIDO ESTABA LISTO, SE COORDINÓ EL ENVÍO DEL PEDIDO A TRAVÉS DE UN COURIER REGULAR (EMPRESA DE ENVÍO DE ENCOMIENDAS). SE ENTREGARON LOS DATOS DE LA PERSONA QUE SOLICITÓ EL PEDIDO, AL MOTORIZADO PARA QUE PUEDA COMUNICARSE CON EL CLIENTE AL LLEGAR AL DESTINO INDICADO.

SIN EMBARGO, MINUTOS DESPUÉS, EL COURIER SE COMUNICÓ CON LA CHOCOLATERÍA PARA INDICAR QUE LA PERSONA QUE RECIBIRÍA EL PEDIDO NO SE ENCONTRABA EN EL LUGAR, QUE LA EMPRESA PARECÍA ESTAR CERRADA Y QUE ADEMÁS EL CLIENTE HABÍA SIDO UN POCO DESCORTÉS.

LA CHOCOLATERÍA SE COMUNICÓ CON EL CLIENTE, Y EFECTIVAMENTE ESTABA ENOJADO, YA QUE ÉL JAMÁS INDICÓ QUE SERÍA QUIEN RECIBA EL PEDIDO, PORQUE YA NO SE ENCONTRABA EN EL LUGAR; ADEMÁS, INDICÓ QUE EN LA FACTURA NO FIGURABA EL MONTO POR EL DELIVERY, POR LO QUE SOLICITÓ LA CORRECCIÓN DE LA FACTURA, DONDE INDICARA EL MONTO TOTAL FINAL (INCLUIDO EL DELIVERY).



RETO DE LA SESIÓN

APLICAMOS LO APRENDIDO

ESCENARIO:

CHOCOLATERÍA ARTESANAL ESPECIALIZADA EN BOMBONERÍA PARA REGALOS PERSONALIZADOS. ATIENDEN PEDIDOS ÚNICAMENTE POR REDES SOCIALES.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

Leemos atentamente:



ES DÍA DE ENTREGA DE PEDIDOS, EN SITUACIÓN DE PANDEMIA, CON TOQUE DE QUEDA DE 4:00 AM A 9:00 PM, DÍA PREVIO A LA CELEBRACIÓN DEL “DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD”.

RICARDO CONTACTÓ A UNA CHOCOLATERÍA ARTESANAL PARA REALIZAR UN PEDIDO QUE LE REGALARÁ A SU NOVIA. EL PEDIDO FUE REALIZADO CON ANTICIPACIÓN Y ENTREGADO AL COURIER PARA SU ENTREGA; SIN EMBARGO, LA CHOCOLATERÍA HABÍA ESTABLECIDO UN TIEMPO DE ENTREGA ENTRE LAS 3:00 Y 9:00 PM. RICARDO CONTACTÓ A LA EMPRESA DESDE LAS 6:00 PM PARA ASEGURAR QUE SU PEDIDO SÍ LLEGARÍA, Y SE LE EXPLICÓ QUE EL COURIER SE ENCONTRABA EN CAMINO. SIN EMBARGO, EL COURIER COMUNICÓ A LA CHOCOLATERÍA QUE DADA LA RESTRICCIÓN EN EL HORARIO, NO LOGRARÍAN ENTREGAR ESE ÚLTIMO PEDIDO Y QUE LO ESTARÍAN ENVIANDO AL DÍA SIGUIENTE A PRIMERA HORA.

LA EMPRESA SE COMUNICÓ CON RICARDO, Y ÉL TAN ENFURECIDO, DECIDIÓ SOLICITAR EL REEMBOLSO Y CANCELACIÓN DE SU PEDIDO. Y QUE CONTARÍA SU MALA EXPERIENCIA A TODOS SUS CONOCIDOS.

RESOLVEMOS LAS SIGUIENTE PREGUNTAS:

*Analizamos bien las preguntas
antes de responder*



1. IDENTIFICAR SI LA EMPRESA OFRECE UN PRODUCTO O SERVICIO.
2. ¿QUÉ TIPO DE ATENCIÓN PODRÍA OFRECER LA EMPRESA?
3. DESCRIBIR LAS ACCIONES QUE SE LLEVARÍAN A CABO PARA MANEJAR EL CONFLICTO.
4. PROPONER DOS IDEAS DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA PARA EVITAR QUE RICARDO CANCELE SU COMPRA Y CAMBIAR SU EXPERIENCIA.
5. DESCRIBIR BREVEMENTE 2 MANERAS DE HACER SEGUIMIENTO AL CLIENTE (POST COMPRA).



MUCHAS GRACIAS