



Servicio al cliente como estrategia de éxito



A tropical beach at sunset. The sky is filled with dark, dramatic clouds, with a bright orange and yellow glow from the setting sun breaking through near the horizon. The sun is partially obscured by the silhouette of a mountain range. In the foreground, the dark silhouettes of palm trees line a sandy beach that meets the ocean. Gentle waves are visible, washing onto the shore.

Introducción

COLOMBIA 



La imagen lo es todo para los turistas, así como la primera impresión al visitar un lugar. Y esta primera impresión depende mucho de tus agentes de servicio al cliente.



Cuáles son las mejores
prácticas y estrategias para
brindar un servicio al cliente en
turismo óptimo.



La estrategia de
servicio se torna clave
para la prestación de
un servicio de
excelencia y, en el
desarrollo de
experiencias
memorables



Recurso humano



Los empresarios
deben contar
con una
herramienta
práctica en
servicio para
trasferir a sus
colaboradores.

HABLEMOS DEL SERVICIO AL CLIENTE...

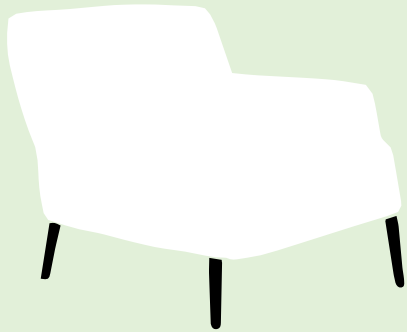
*“Acción y efecto de
servir”*



El servicio con calidad no es una
solución ante una crisis; es una
filosofía a adoptar como única
salida de supervivencia.



ALGUNAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO



EL CLIENTE EL PERFIL DEL CONSUMIDOR DE HOY





© Can Stock Photo



feed
vlog
5 Lines
PRC
5 Lines



<https://bit.ly/2HuKKG6>

**BUSQUEMOS MOMENTOS
DE VERDAD...**





“Es la
oportunidad de
una Empresa o
Institución para
demostrar a sus
clientes, lo que
es”.

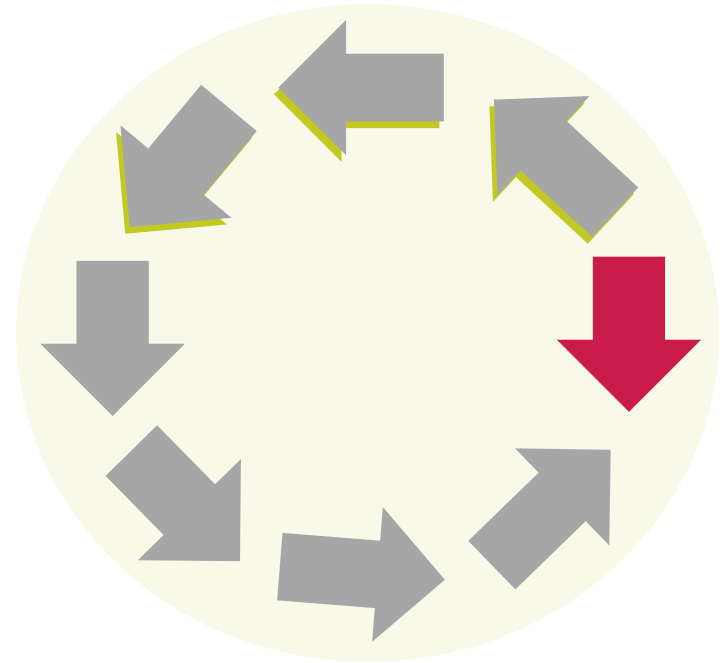
LA CADENA DE SERVICIO

Está conformada por
la unión de momentos
de verdad; no existe
un ciclo exacto



INTERACCIONES DE CALIDAD

“la calidad total es la apuesta mas segura para lograr la competitividad”





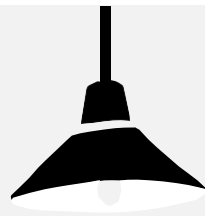
LAS BUENAS PRACTICAS

PRINCIPIOS DE SERVICIO EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE





CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

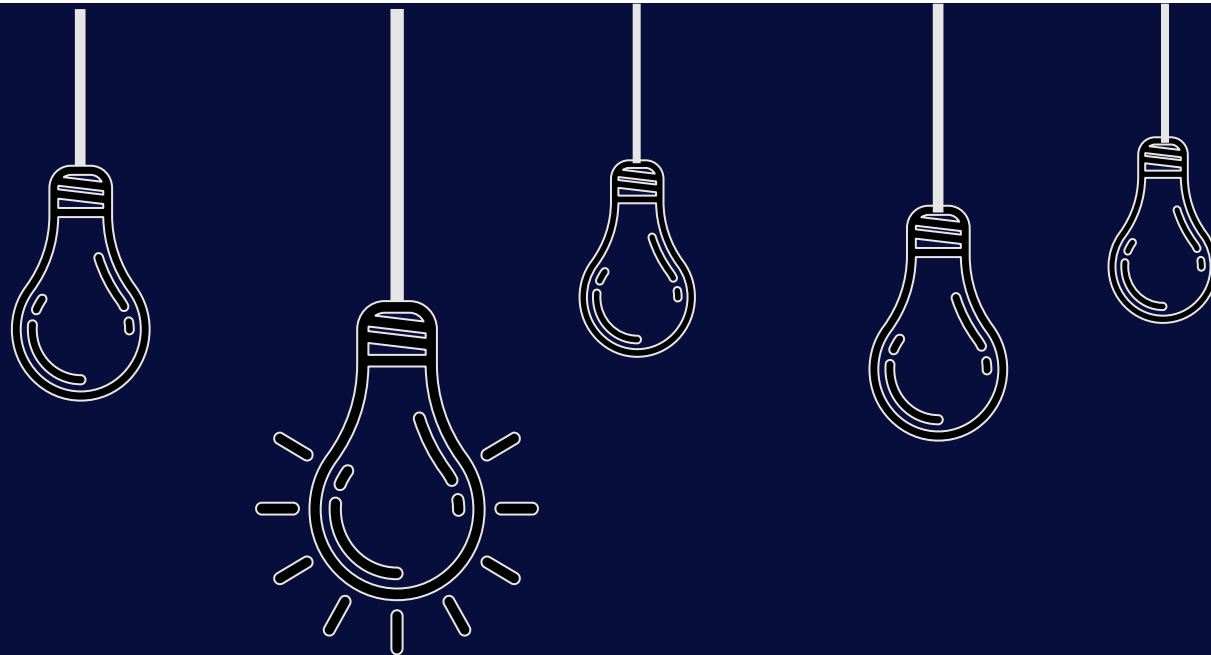


- Historia, productos, servicios y funcionamiento de la empresa
 - Principios de la hospitalidad y política de servicio
 - Estándares generales básicos
 - Estándares sobre el trato con el cliente
 - Estándares sobre el trabajo
 - Estándares sobre la comunicación telefónica
 - Estándares de presentación para el personal
 - Técnicas de Hospitalidad en la atención al turista
 - Buenas Prácticas en atención a las personas

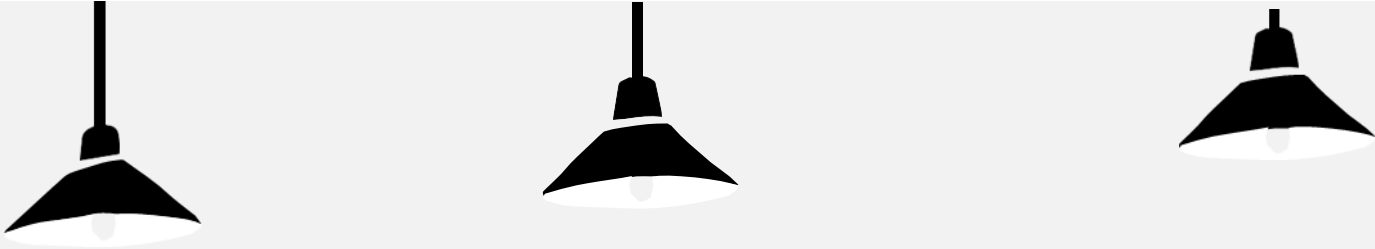


SOBRE EL TRATO CON EL CLIENTE

1. Siempre se debe atender al cliente con amabilidad y buen trato.
2. Se debe saludar al cliente.
3. Utilizando un tono de voz cálido y amable para relacionarse con los clientes y miembros del equipo.
4. Procurar hacer comentarios o críticas negativas sobre la empresa a un cliente.
5. El personal debe hacer un esfuerzo especial por llegar a conocer a los clientes (Preferencias, actitudes)
6. Cuando no se pueda satisfacer alguna solicitud, porque está fuera de política, se le deberá dar una explicación clara sobre la situación.
7. Las comunicaciones con los clientes y proveedores, mediante cartas, llamados telefónicos, correos u otros similares, deben ser siempre contestadas de acuerdo a los plazos y modalidad establecidos en los estándares respectivos.



ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL SECTOR DE TURISMO



Las empresas necesitan
“reimaginar” sus actividades de
contacto y de servicio poniendo a
la digitalización en el centro de su
estrategia





Chatbots
Voice Interactions
Visual engagement



**QUE GANAN LAS
EMPRESAS QUE
TRABAJAN
INCANSABLEMENTE EL
SERVICIO AL CLIENTE**

1. Poseen una gran visión, tienen estrategias para el servicio y además lo han informado claramente a sus clientes.
 2. Ejercen una gerencia visible.
 3. Hablan de servicio rutinariamente.
4. Equilibran la alta tecnología con alto tacto, es decir, ajustan sus sistemas y métodos al factor personal.
 5. Tiene sistemas de servicios amables con los clientes.
 6. Reclutan, contratan, entrenan y promueven para el servicio.
 7. Consideran importantes a sus clientes internos.
 8. Evalúan el servicio que ofrecen permanentemente.
9. Ajustan los resultados de la evaluación a la mejora y a las necesidades de los clientes.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

COLOMBIA  CO

MUCHAS
GRACIAS

COLOMBIA.TRAVEL



PROCOLOMBIA
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS