



FOLLOWTRIPS

PROYECTO

Propuesta creada por:

Angeles Balderrama
Natalia Foronda
Yolimar Prats
Natalia Velázquez.



Relación con los clientes

Cada cliente es más que un simple viajero, son protagonistas de una historia única que estamos comprometidos a co-crear. Nos esforzamos por reforzar la relación cliente-agencia, buscando construir una auténtica comunidad de amantes de los viajes. En FollowTrips, comprendemos que cada cliente es único con preferencias y sueños que merecen ser atendidos. Nuestra página web, redes sociales y agencia física son espacios diseñados para inspirar, compartir y celebrar la pasión por el mundo.

Desde la primera interacción hasta el regreso de cada viaje, nos esforzamos por ofrecer más que simples servicios, buscamos crear momentos memorables y conexiones duraderas. Valoramos la retroalimentación de nuestros clientes no solo como un testimonio de nuestro desempeño, sino como un recordatorio constante de la confianza depositada en nosotros para ser sus compañeros.

En FollowTrips, no solo vendemos viajes, diseñamos experiencias que se adaptan a los deseos individuales de cada cliente. No solo promocionamos destinos impresionantes, sino también el respaldo de una comunidad que comparte la misma pasión.

INFOGRAFÍA SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE

PRESENCIAL O TELEFÓNICA

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

IMAGEN PERSONAL CUIDADA
Mantener una imagen de interés frente al cliente.

RELACIÓN PRESENCIAL CON EL CLIENTE
El personal es accesible para el cliente y siempre será de "usted".

LLAMADAS TELEFÓNICAS
Las llamadas telefónicas se responderán con la mayor brevedad posible, si es posible, antes del tercer tono.

CONTESTAR A LAS PREGUNTAS
Si no se conocen las respuestas a preguntas de cliente se debe buscar la información.

CAPACIDAD DE INFORMACIÓN
Se conocen los servicios que ofrece la agencia.

QUEJAS Y SUGERENCIAS
Las quejas de los clientes se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de éste.

DECÁLOGO DEL ASESOR DE VIAJES

FALTAS LEVES
Impuntual, no comunicar, irrespetuoso y no tener aseo personal.

FALTAS GRAVES
Faltar injustificadamente, mentir, no ser respetuoso con los compañeros, discriminatorio.

FALTAS MUY GRAVES
Faltas continuas, fraude, robo, simulación de enfermedades, faltas de respeto, acoso a compañeros.

SANCIONES LEVES
• Amonestación escrita o verbal.
• Un día de suspensión del sueldo.

SANCIONES GRAVES
• Suspensión de empleo y sueldo de dos a 15 días.
• Inhabilitación durante un año para pasar al nivel profesional superior.

SANCIONES MUY GRAVES
• Suspensión de empleo y sueldo de 15 días a 60 días.
• Inhabilitación de entre uno y dos años para pasar al nivel profesional superior.
• Despido.

FOLLOWTRIPS   **FOLLOWTRIPS** 