

# RELACIÓN CON LOS CLIENTES

---

Nuestro siguiente punto a tratar es la relación con los clientes, y debemos de tener en cuenta como debemos tratar a nuestros clientes.

La relación que tenemos con ellos es muy cercana y profesional. Trabajamos presencialmente, por lo que intentamos que nuestros clientes se encuentren cómodos y confíen en nosotros.

Desde el primer momento que nuestro cliente entra por la puerta, nosotros lo recibimos con un cordial saludo y una sonrisa, dispuestos a ayudarlo en todo lo que el o ella necesite.

Cuando nuestro cliente decide la planificación de un viaje, le recomendamos que es lo mejor para él o ella basándonos en sus preferencias ante todo.

A partir, de ahí asesoraremos a nuestro cliente sobre los requisitos de documentación necesarios. Una vez que el cliente haya tomado una decisión, lo guiamos a través del proceso de reserva.

Siempre prestamos servicios adicionales y opcionales que puedan llegar a mejorar su experiencia.

Un punto a destacar, es que siempre estamos disponibles para nuestro cliente, ya sea para resolverle cualquier duda o perturbación, en el caso de cambios o cancelaciones, o en todo lo que nos pida el cliente en cuestión.

Y algo que nos puede llegar a diferenciar, es que una vez nuestro cliente regresa de su viaje no solo lo recibimos con gratitud y preguntándole que tal la experiencia, si no que realice un cuestionario de satisfacción, ya sea on-line o presencial.

Por otro lado, nuestro cliente puede contactar con nosotros telefónicamente, mediante nuestra web, nuestras redes sociales o por correo electrónico, ya sea para concertar una cita, para adquirir información o para solucionar cualquier duda. No solemos tardar en contestar a nuestros clientes, ya que nuestro lema no es solo la sostenibilidad para mejorar el planeta si no también la eficacia para ayudar a las personas, y en el caso de que suceda que no contestamos en ese mismo día, siempre pedimos disculpas a dicha persona y le solucionamos la duda o la cuestión de la forma más clara posible.

Destacar, que telefónicamente estamos las 24 horas disponibles, en el caso de que no llegue a contactar nuestro correo electrónico esta disponible y a las pocas horas le llamamos o le escribimos.

Y por último, nosotras al tratar con empresas encargadas con la protección de animales, nuestros clientes al contratar nuestros viajes contribuyen con una parte proporcional de su dinero a estas fundaciones.

# RELACIÓN CON LOS CLIENTES

En las siguientes infografías podemos observar los pasos a seguir en una atención al cliente, tanto presencialmente como telefónicamente.



## ATENCIÓN AL CLIENTE

### PRESENCIALMENTE

- 01

SALUDO Y BIENVENIDA

Recibir a los clientes con una sonrisa y saludarlos con amabilidad y profesionalismo. Preguntar cómo pueden ayudarles y asegurarse de que se sientan bienvenidos.
- 02

ESCUCHA ACTIVA

Escuchar atentamente las necesidades y preferencias del cliente.
- 03

OFRECER ASESORAMIENTO

Basándose en las necesidades y preferencias del cliente, ofrecer diferentes opciones de viaje. Esto incluye destinos, fechas, tipos de transporte, alojamientos, actividades e itinerarios.
- 04

PROPORCIONAR INFORMACIÓN DETALLADA

Si surgen dudas al cliente, responderlas todas.
- 05

RECOMENDACIÓN

Si el cliente no tiene una idea clara sobre su viaje, se pueden hacer recomendaciones basadas en su experiencia y conocimiento.
- 06

ASESORAR SOBRE LA DOCUMENTACIÓN

Informar correctamente al cliente sobre los requisitos de documentación necesarios.
- 07

GESTIONAR RESERVAS

Una vez que el cliente haya tomado una decisión, debemos guiarlo a través del proceso de reserva.
- 08

OFRECER SERVICIOS ADICIONALES

Presentar servicios opcionales que puedan mejorar la experiencia.
- 09

ASISTENCIA POST-RESERVA

Después de la reserva, debemos estar disponible para cualquier consulta para aclarar cualquier duda, ayudar en caso de cambios o cancelaciones, etc.
- 10

VALORACIÓN

Recibir al cliente de forma alegre y ante todo preguntarle que tal su viaje, y pedirle de forma amable si no le importaría hacer un cuestionario para aprender.

©



## ATENCIÓN AL CLIENTE

### TELEFÓNICAMENTE

- 01

CONTESTACIÓN

Responder al teléfono antes del tercer tono de llamada.
- 02

SALUDO Y BIENVENIDA

Se deben emplear fórmulas de cortesía. Al descolgar el teléfono se identifica el establecimiento, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Agencia... buenos días, le atende... ¿En qué puedo ayudarle?).
- 03

TONO DE VOZ

Usar una buena claridad de la voz desde el primer momento, sin ningún alargamiento de tono ni velocidad. Y usar un altavoz cuando sea necesario.
- 04

ESCUCHA ACTIVA

Escucha abiertamente al cliente y tomar notas. Si quiere concertar una cita, preguntarle que días tiene disponibilidad.
- 05

SOLUCIÓN ANTE CUALQUIER DUDA

Responder de forma honesta y alegre todas las dudas y preocupaciones del cliente, y si es necesario indicarle que acuda al establecimiento.
- 06

RECOMENDACIÓN

Si el cliente no tiene una idea clara sobre su viaje, se pueden hacer recomendaciones basadas en su experiencia y conocimiento.
- 07

SEGUIMIENTO

Estar las 24 horas disponibles, cuando nuestro cliente se encuentre en el destino para intentar solucionar de la mejor manera posible cualquier problema.
- 08

VALORACIÓN

Recibir de forma alegre al cliente y sugerirle que haga una crítica constructiva sobre su experiencia en el viaje.

©

#### EN RESUMEN:

- La relación con el cliente es primordial para que el cliente pueda confiar en ti y se sienta cómodo.
- Los pasos a seguir presencialmente y telefónicamente, son necesarios para el trato con el cliente.