



THE HORIZON CRUISES & EVENTS

STARTINNOVA

**AGENCIA DE VIAJES
Y GESTIÓN DE EVENTOS**

**APARTADO:
ESTRUCTURA DE
COSTES**



ÍNDICE

1. Introducción.....	2
2. Nuestro estilo de comunicación.....	2
3. Nuestra atención al cliente presencial...	2
4. Atención telefónica y online.....	3
5. Gestión de no confirmaciones.....	3
6. Alternativas y soluciones.....	4
7. Formas de contacto con el cliente.....	4
8. Conclusiones.....	4

INTRODUCCIÓN

El actual documento presenta la manera en la que nuestra empresa se relaciona con nuestros clientes tanto de forma presencial como telefónica, además de detallar las soluciones y alternativas que ofreceremos al cliente por si resultase que al cliente no le fuera posible ir al viaje, además de cómo se gestionan las no confirmaciones.

NUESTRO ESTILO DE COMUNICACIÓN:

A continuación, hablaremos de nuestro estilo de comunicación con el cliente, ya que valoramos mucho la **cercanía y la formalidad**.

Los atributos que la agencia valora más a la hora de hablar con el cliente son:

- **Cordialidad profesional:** trato educado y respetuoso; se evita la excesiva informalidad.
- **Cercanía medida:** empatía sin perder compostura ni rigor.
- **Claridad y seguridad:** información precisa, bien estructurada y sin ambigüedades.
- **Proactividad:** anticiparse a necesidades y posibles inconvenientes.

Lenguaje siempre positivo, sereno y orientado a la solución.

NUESTRA ATENCIÓN AL CLIENTE PRESENCIAL:

Entre los miembros del equipo acordamos que nuestro personal y nosotros, deberemos de cumplir con una serie de normas para una atención personalizada y adecuada.

A continuación veremos cómo nos presentaremos de forma presencial al cliente.

- Imagen personal impecable y espacio ordenado.
- Saludo cordial con contacto visual y presentación.
- Identificación clara de necesidades y expectativas.
- Explicación de opciones de forma estructurada y comprensible.
- Resolución de dudas con calma y seguridad.

- Cierre resumiendo lo acordado y explicando los siguientes pasos

ATENCIÓN TELEFÓNICA Y ONLINE:

En cuanto a la atención online, los integrantes deberán hablar con un tono de voz alto pero no excesivo y con claridad manteniendo la calma y la profesionalidad.

Algunas cosas tendríamos que tener en cuenta a la hora de atender al cliente son:

- Dar una respuesta ágil y tono de voz tranquilo y profesional.
- Identificación del cliente y escucha activa.
- Mensajes claros, bien redactados y sin errores.
- Confirmación de información clave (fechas, condiciones, importes).
- Despedida cordial reforzando disponibilidad

GESTIÓN DE NO CONFIRMACIONES.

Cuando el cliente no da una respuesta para el viaje que ha deseado sin confirmar si asistirá o no. La agencia se encargará de mandar un recordatorio al cliente en un tiempo determinado antes del viaje.

Aquí podemos encontrar los plazos en los cuales le avisamos al cliente sobre el viaje y de qué manera lo hacemos.

- **Primer contacto (48–72 h):** recordatorio amable y profesional.
- **Segundo contacto (5–7 días):** refuerzo de valor y disponibilidad.
- **Cierre:** archivo del expediente manteniendo puertas abiertas.

Nunca presionar ni reprochar; siempre mostrar disposición.

ALTERNATIVAS Y SOLUCIONES

En caso de que el cliente tenga algún inconveniente y no le sea posible acudir al viaje en las fechas seleccionadas, nuestra agencia propondrá al cliente otras soluciones o alternativas.

Como pueden ser:

- Proponer fechas, destinos o categorías equivalentes.
- Ajustar duración, servicios o temporada para optimizar presupuesto.
- Ante incidencias: escuchar, disculparse si procede y ofrecer una solución clara y concreta.

FORMAS DE CONTACTO CON EL CLIENTE.

Actualmente, la agencia dispone de varias plataformas de contacto online, siendo estas las siguientes (con sus respectivos enlaces)

- **Instagram:** thehorizoncruises
- **Tiktok:** the.horizon45
- **Linkedin:** The Horizon Cruises and Events

CONCLUSIÓN

En nuestra agencia queremos que nuestros clientes se sientan cómodos, además de dar esa sensación de exclusividad y lujo. Para ello, nuestras maneras y estilo de comunicación serán iguales a como las hemos mostrado durante todo el documento, para así, cumplir con nuestro objetivo y a su vez, captar y fidelizar a más clientes.