



Compromiso
de Calidad Turística

Módulo 10

Claves de la atención al cliente. Atención no presencial.

Este material formativo forma parte del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos ([SICTED](#)) de la [Secretaría de Estado de Turismo de España](#) y se distribuye bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0 Internacional](#).



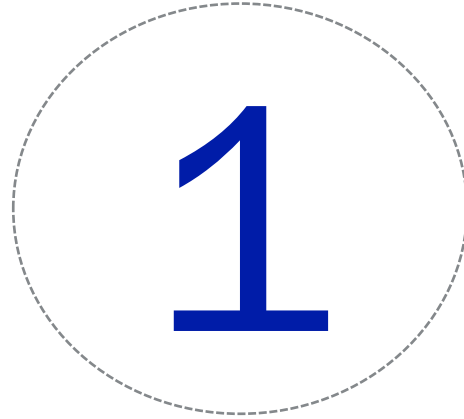
SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



26-05-2021

Índice

- Objetivos
- Beneficios
- Pautas generales de atención telefónica
- El correo electrónico
- Casos prácticos
- Conclusiones



Objetivos

1 Objetivos

El objetivo del módulo **Claves de la atención al cliente. Atención no presencial** es:

- › Dar a conocer las pautas básicas para gestionar la relación con los clientes de manera no presencial y adaptar nuestra atención a sus necesidades.
- › Explicar la forma de usar adecuadamente los correos electrónicos.



Beneficios



2 Beneficios

Los beneficios que percibe el cliente en los servicios turísticos que aplican los conocimientos del presente módulo de **Claves de la atención al cliente. Atención no presencial**, son:

- › Que el servicio dispone de pautas para identificar y tratar de manera eficaz la comunicación no presencial con los clientes.

3

Pautas generales de atención telefónica

3. Pautas generales de atención telefónica

La atención telefónica

Ventajas

- VERSATILIDAD
- COBERTURA GEOGRÁFICA
- FLEXIBILIDAD
- RAPIDEZ
- COMODIDAD
- INMEDIATEZ
- PERSONAL

Inconvenientes

- FRIALDAD
- NO SE PERCIBE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL
- BREVEDAD
- NECESIDAD DE SENCILLEZ
- MAYOR FORMALIDAD

3. Pautas generales de atención telefónica

3.1 Fases de la atención telefónica



3. Pautas generales de atención telefónica

3.1 Fases de la atención telefónica. Antes de la llamada

- Tener **establecido un guión** para la recepción de las llamadas. Ej. “Buenos días, ha llamado al hotel XX, le atiende Eva, ¿en qué puedo servirle?”
- Tener **preparadas las respuestas** a las peticiones y preguntas más frecuentes. Por ej. tarifas de servicios, disponibilidad en determinadas fechas, ofertas etc.
- Tener a mano **instrumentos para apuntar**: boli y papel, tablet, programa de reservas, etc.

3. Pautas generales de atención telefónica

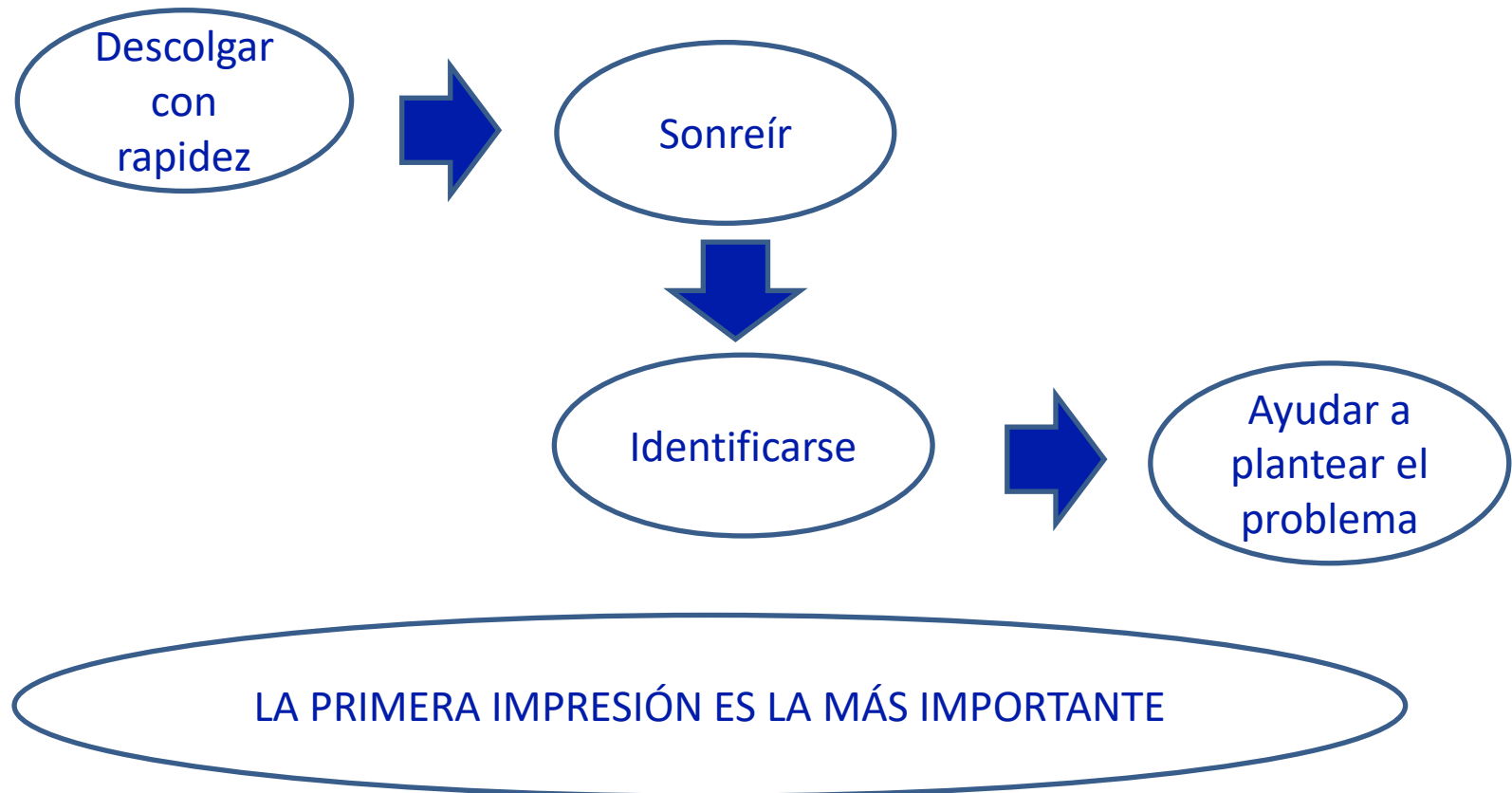
3.1 Fases de la atención telefónica. Antes de la llamada

› Prioridades a tener en cuenta:

- Si hay un cliente presente cuando se recibe la llamada, atender siempre al cliente presente.
- Si se está hablando por teléfono cuando llega un cliente, terminar de atender la llamada.

3. Pautas generales de atención telefónica

3.1 Fases de la atención telefónica. Acogida



3. Pautas generales de atención telefónica

3.1 Fases de la atención telefónica. Acción

- Dar respuesta a las peticiones de los clientes
- Transferir la comunicación a otra persona o departamento
- Atender posibles quejas
- Recoger información para realizar acciones tras la llamada

3. Pautas generales de atención telefónica

3.1 Fases de la atención telefónica. Cierre y despedida

- Resumir la conversación
- Dar las gracias por la llamada
- Despedirse indicando su nombre
- Esperar a que cuelgue

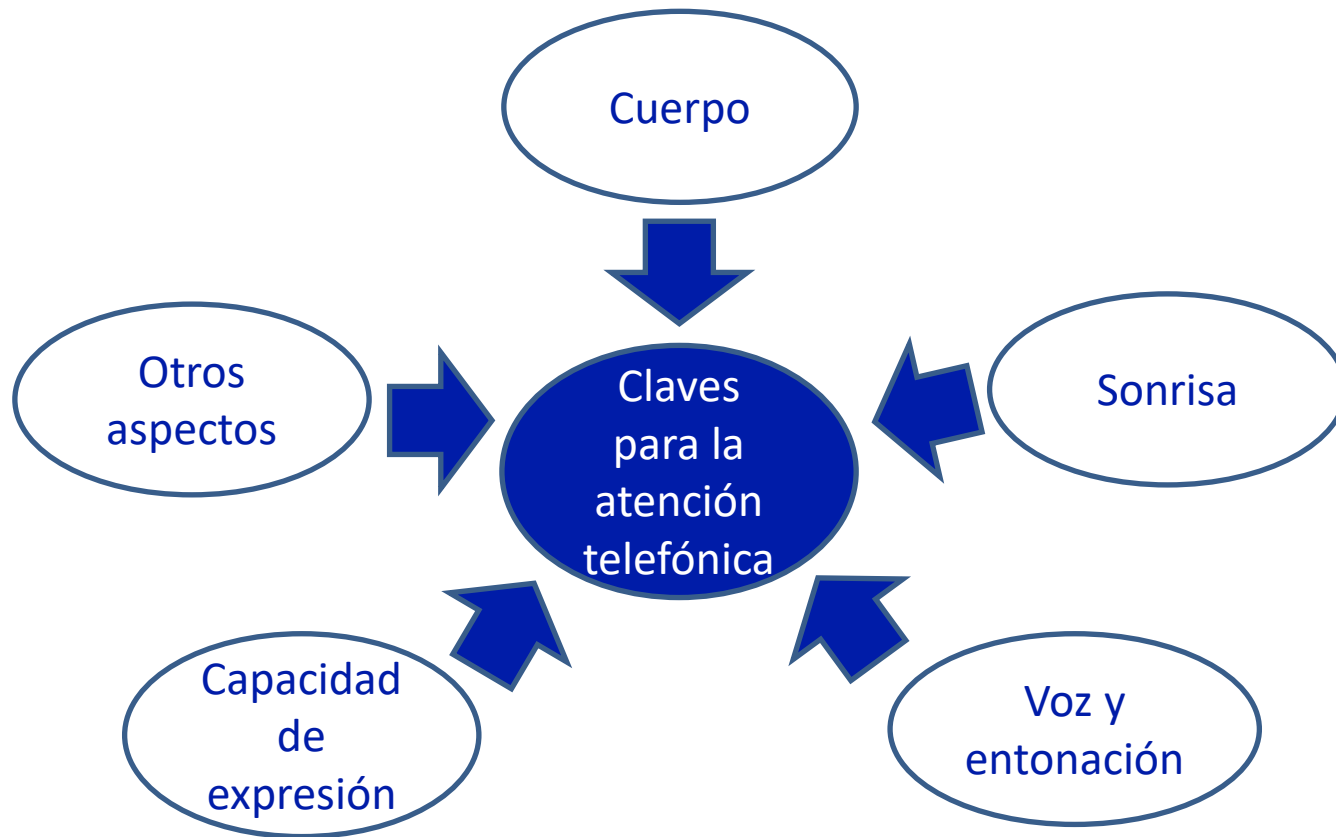
3. Pautas generales de atención telefónica

3.1 Fases de la atención telefónica. Después de la llamada

- Cumplir con lo acordado en caso de tener que hacer algo
 - Ej. envío de información, confirmación de reserva, etc.

3. Pautas generales de atención telefónica

3.2 Aspectos a tener en cuenta en la atención telefónica



3. Pautas generales de atención telefónica

3.2 Aspectos a tener en cuenta en la atención telefónica

Cuerpo

- Mantenerse recto
- Separar el auricular 5 cm de la boca
- Estar relajado

Voz y entonación

- Modular la voz
- Hablar despacio
- Cuidar la pronunciación

3. Pautas generales de atención telefónica

3.2 Aspectos a tener en cuenta en la atención telefónica

Voz y
entonación

Modulando

- Tono
- Volumen
- Velocidad
- Articulación
- Inflexión
- Acentuación



Transmitimos

- Dinamismo
- Energía
- Entusiasmo
- Vitalidad
- Movimiento
- Pasión

3. Pautas generales de atención telefónica

3.2 Aspectos a tener en cuenta en la atención telefónica

Capacidad
de
expresión

- Usar frases positivas
- Evitar el uso de verbos pasados o condicionales
- Usar términos neutros
- Expresar seguridad
- Evitar tutear al interlocutor salvo que nos dé permiso
- No usar palabras terminadas en -mente (palabras insectos) ni hiperbólicas (súper genial, fantástico, etc.)
- Evitar ser condescendientes y no hablar en diminutivos

3. Pautas generales de atención telefónica

3.2 Aspectos a tener en cuenta en la atención telefónica

Capacidad
de
expresión

No

- No cuelgue
- ¿Para qué?
- ¿De parte?
- Se lo diré cuando lo vea
- No le prometo nada
- No lo ha entendido bien
- ¿Lo entiende?



Sí

- Gracias por esperar
- ¿De qué se trata?
- ¿De parte de quién, por favor?
- Le daré su mensaje cuando regrese
- Haré lo posible
- Me he expresado mal
- ¿Me explico?

3. Pautas generales de atención telefónica

3.2 Aspectos a tener en cuenta en la atención telefónica

Otros
aspectos

- No hacer ruidos extraños
- Evitar ruidos de fondo
- No desplazarse ni moverse
- No hacer varias actividades a la vez
- Cuidado con las llamadas en espera. A veces se oyen los comentarios que se dicen



El correo electrónico

4. El correo electrónico

4.1 Introducción

- Es uno de los principales medios de comunicación no presencial para las organizaciones.
- No es una herramienta de comunicación completa ya que no permite, fácilmente, transmitir matices y/o emociones.

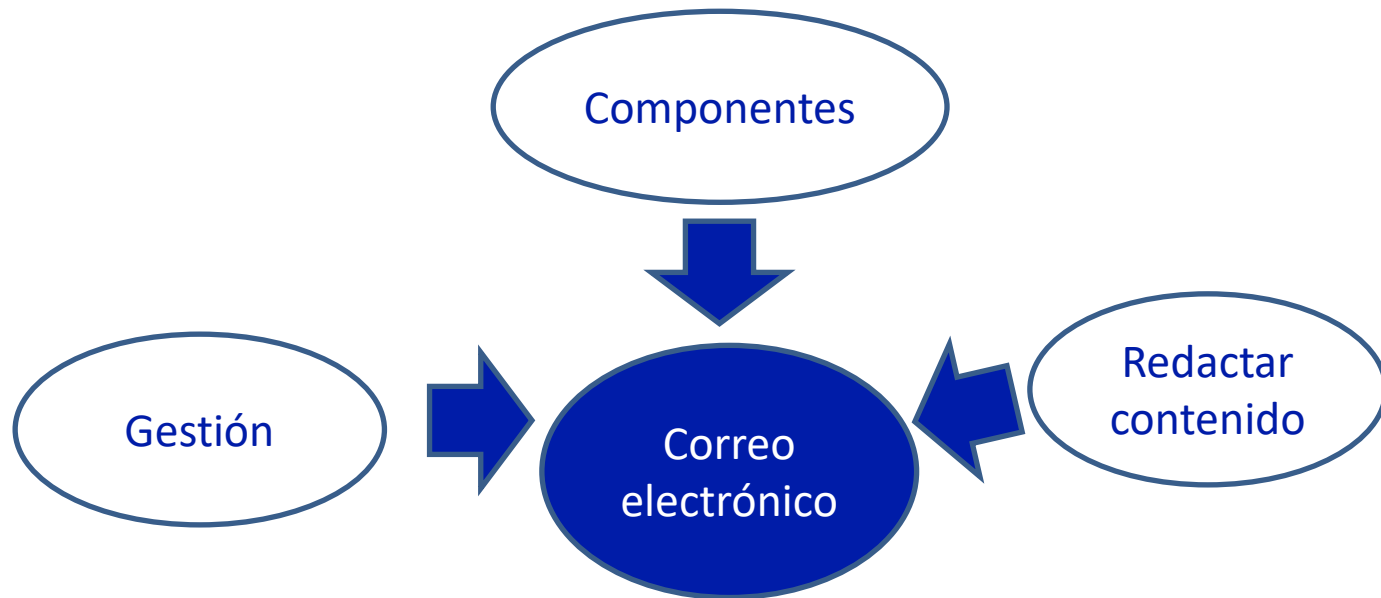
4. El correo electrónico

4.2 Beneficios

- Rapidez en la transmisión de información
- Disponibilidad
- Bajo coste
- Amplio alcance
- Multi-archivos

4. El correo electrónico

4.3 Pasos a tener en cuenta



4. El correo electrónico

4.3 Pasos a tener en cuenta

Componentes

Asunto

- Breve descripción del contenido del correo electrónico
- Indicar si es prioritario o no
- Procurar no inducir a error

4. El correo electrónico

4.3 Pasos a tener en cuenta

Componentes

Cuerpo

- Saludo. Adaptado según el nivel de confianza que tengamos con el destinatario.
- Mensaje. El contenido propiamente del correo electrónico.
- Despedida. Breve y también adaptada al destinatario.
- Firma. Nombre del que envía el correo, así como los datos de contacto. Conveniente incluir nombre y logo de la organización.

4. El correo electrónico

4.3 Pasos a tener en cuenta

Redactar contenido

- Mejor un texto plano sin adornos.
- Usar frases cortas.
- No usar emoticonos.
- Dividir el texto en párrafos para favorecer la lectura.
- No usar palabras en mayúsculas ya que equivalen a gritar en Internet.
- Ojo con el tamaño de letra (ni muy grande ni muy pequeño, entre 12 y 14).
- Usar un interlineado de 1 ó 1,5.
- Usar letras rectas (por ej. Arial) ya que facilitan la lectura.
- Cuidado con las marcas de agua, pueden dificultar la lectura.
- Revisar la ortografía y la gramática.

4. El correo electrónico

4.3 Pasos a tener en cuenta

Gestión

- Leer todos los correos al menos cada 24 horas.
- Contestar los mensajes en menos de 48 horas.
- Evitar las respuestas impulsivas.
- Realizar copia de seguridad de los correos más importantes de forma periódica.
- Utiliza siempre un antivirus.
- Cuidado con el cumplimiento de la LOPD y la LSSI.

6

Caso práctico

6. Caso práctico

Protocolo de atención telefónica





Conclusiones

8 Conclusiones

- › La atención no presencial es más rígida que la presencial, ya que está ausente la comunicación no verbal.
- › Durante la atención telefónica tenemos que prestar mucha atención a nuestra postura corporal, nuestra sonrisa, nuestra voz y nuestra entonación.
- › Los correos electrónicos son una de las principales vías de comunicación con los clientes, por lo que es necesario cuidar su presentación y contenido.

www.calidadendestino.es

sicted@soportededestino.org



Compromiso
de **Calidad Turística**