



Atención al Cliente

Tel: 985 111 0103
Valladolid, Yucatán

VIZATRAVEL 

¿Qué es la atención al cliente?

La atención al cliente es la base y pieza central de tu estrategia de servicio para el cliente. Es común que se use como sinónimo de servicio al cliente, aunque se trate de algo más específico que eso.

A diferencia del servicio al cliente, que es un sistema dominante e integral, la atención al cliente, en primer lugar, se refiere a asistir a los clientes con la resolución de problemas, incluidos los inconvenientes técnicos. Tiene como objetivo asegurar que tus usuarios posean el conocimiento y las herramientas necesarias para utilizar tus productos correctamente, y es fundamental para la experiencia total del cliente y el éxito de la empresa.

Los que promueven la atención al cliente son llamados agentes y especialistas en atención.

Atención al cliente en las agencias de viajes:

Muchos agentes de viajes y consultores consideran sagrada la relación verdadera y real con el cliente y se centran en la creación de un viaje a medida.

Esto significa tener un modelo de negocio que requiere un contacto directo con las personas y por ello surge la necesidad de saber **cómo atender a un potencial cliente en una agencia de viajes.**

A diferencia de un operador turístico, que se dedica a la formación, promoción y venta de un producto turístico, los **agentes de viajes** son una empresa intermediaria que opera directamente en el **mercado turístico**. Un distribuidor de un producto turístico desarrollado por un operador turístico. El **agente de viajes** recibe una comisión por el costo del viaje o por sus actividades.

El servicio ideal en las agencias de viajes:

- **Idoneidad para el propósito:** Los servicios de viaje deben cumplir con las expectativas y las capacidades físicas de los consumidores a quienes se dirige el servicio.
- **Precisión y oportunidad de ejecución:** Los servicios turísticos prestados al consumidor en términos de volumen, términos y condiciones de servicio deben cumplir con los requisitos previstos en el comprobante, boleto, recibo.
- **Complejidad:** La prestación de servicios turísticos debe brindar la posibilidad de obtener no solo servicios básicos, sino también adicionales: servicios domésticos, comerciales, de excursiones, de comunicación y otros que están diseñados para crear condiciones normales para el soporte vital de los consumidores.
- **Ética del personal de servicio:** el personal de servicio debe cumplir con las normas éticas de conducta. Se debe garantizar al consumidor un ambiente de trato educado, amabilidad y sociabilidad del personal.

- **Comodidad:** los servicios turísticos deben brindarse en condiciones cómodas para el consumidor, con un diseño conveniente de los locales, su equipamiento racional, decoración y equipamiento, etc.

- **Estética:** el diseño artístico de los edificios, el territorio de una empresa turística, la organización espacial de la ruta, el diseño de los interiores de los locales de servicio debe cumplir con los requisitos de armonía compositiva e integridad arquitectónica. La apariencia y la cultura del habla de los asistentes deben cumplir con los requisitos de la estética.

Factores que inciden en la relación del personal con el cliente:

- Apariencia ordenada de los empleados
- Mantener la oficina y el escritorio limpios
- Amabilidad y discreción del personal
- Profesionalidad y cualificación del personal

A su vez, la profesionalidad del personal está influenciada por:

- Conocimiento de actos legislativos y documentos reglamentarios en el campo del turismo.

¿Cuál es la importancia de brindar un servicio al cliente excelente?

Según un estudio de Salesforce el ochenta y nueve por ciento de los consumidores tienen más probabilidades de efectuar otra compra de la misma empresa después de haber pasado por una experiencia de servicio al cliente positiva.

El servicio al cliente, en su totalidad, es de gran importancia para solidificar tu identidad como marca. Estas luchando contra la competencia firme de otras empresas del mercado, y mientras tus productos pueden dejarte de lado, no lo harán solos. Los consumidores también quieren hacer negocios con una marca que los respete, apoye y, por ende, cree una experiencia óptima.

Las interacciones con los clientes son fundamentales para mantener tu reputación. Asimismo, la atención al cliente es fundamental para estas interacciones. Esto ayuda a aumentar la retención de los clientes y te permitirá atraer nuevos usuarios.

Consejos para atender a un cliente en las agencias de viaje:

El gerente de una **empresa de viajes** da el primer paso importante para crear un clima psicológico favorable. La conciencia de la importancia se puede inculcar de las siguientes maneras:

- **Llame a la persona por su nombre de pila:** Las personas aman sus nombres. Un nombre es la música favorita de una persona. En el proceso de venta de un producto turístico es muy importante dirigirse al cliente por su nombre. Es deseable hacerlo con la mayor naturalidad posible, dejando claro que su nombre significa mucho para el gerente de una empresa de viajes.

- **No recurra a una disputa:** Nueve de cada diez casos la disputa termina con el hecho de que cada uno de sus participantes, incluso más que antes, está convencido de su propia razón. ¿Qué hacer cuando el cliente está claramente equivocado? En este caso, puedes recurrir a la frase: "Solo piensa, pensé diferente, pero tal vez me equivoqué. Revisemos los hechos juntos".
- **Tener paciencia:** Por más preguntas que te haga el cliente acerca de los destinos turísticos, una y otra vez. Debes tener paciencia y aclarar todas sus dudas, de manera amable y de ser posible comuna sonrisa en tu rostro.

Tipos de atención al cliente:

Existen muchos tipos de ayuda que puedes ofrecer, así como una amplia variedad de vehículos para brindarla. La combinación que resulte más beneficiosa en determinado momento depende de las necesidades únicas del consumidor.

Las formas en las que puedes brindar atención incluyen:

- Email
- Teléfono
- Chatbots
- Chats en vivo (con algún agente humano)

- Aplicaciones de envío de mensajes
- Canales de redes sociales
- Chats por video
- Apoyo sin cita previa, in situ
- Apoyo con cita previa, in situ
- Portales de autoservicio
- Sitos web
- Forums

Hay muchos tipos de atención que pueden recibir los clientes. Probablemente te encuentres más familiarizado con la atención receptiva que comprende la llegada del cliente a la empresa y la empresa respondiendo y abordando su pedido.

Asimismo, la atención proactiva y anticipada es fundamental. Significa que la empresa reconoce que el cliente necesitará asistencia y brinda información y herramientas antes de que se las soliciten. El proceso de incorporación es un tipo de asistencia activa. Brindar un manual instructivo con el producto para ayudar con la configuración y el mantenimiento es otro tipo, al igual que brindar una lista de FAQs (preguntas frecuentes) en tu sitio web o a través de los canales en redes sociales.

El apoyo comunitario también es una herramienta útil. Se puede acceder a él a través de plataformas como los foros comunitarios, en los que los usuarios pueden plantear consultas y otros clientes pueden ofrecer soluciones a los problemas y recomendaciones.

Este tipo de atención entra en una categoría mayor de autoservicio y auto servicio. Las marcas te podrán brindar canales para ayudarte a resolver los problemas comunes que te permitirá resolverlos por tus propios medios.

Referencias:

<https://www.ceupe.com/blog/atencion-al-cliente-en-las-agencias-de-viajes.html>

<https://projectcor.com/es/blog/15-consejos-de-atencion-al-cliente-para-las-agencias/>