

Proyecto "Transversalidad e Integración Curricular en la Educación Media Técnico Profesional"

MANUAL DE FORMACIÓN BÁSICA PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁMBITO DE LA HOTELERÍA

GUÍA DE APRENDIZAJE DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
SECTOR HOTELERÍA Y TURISMO



Guía de Aprendizaje de Integración Curricular
"Soy un buen anfitrión"

Formación General:
Lenguaje y Comunicación

Formación Diferenciada:
Módulo: Atención al cliente en servicios de hotelería
Educación Media Técnico Profesional.
Secretaría Ejecutiva de Educación Técnico Profesional
Ministerio de Educación.

Sociedad Educacional T- Educa Limitada (T-Educa)
1 Norte 461, Oficina 408. Viña del Mar. Valparaíso
<http://www.t-educa.cl>

Programa Interdisciplinario de Investigaciones en Educación
(PIIE)
María Luisa Santander 0440. Providencia. Santiago
<http://www.piie.cl>

Coordinación:
Francisca Gómez Ríos

Diseño Instruccional:
Francisca Gómez Ríos
Elsa Nicolini Landero
María Angélica Maldonado Silva
María Celeste Soto Ilufi

Experto en Contenidos:
Beatriz Mascayano Retamal
Diseño Gráfico:
Guillermo Hernández Valdés

Registro ISBN:
Registro de Propiedad Intelectual N°



PROYECTO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MANUAL DE FORMACIÓN BÁSICA PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁMBITO DE LA HOTELERÍA

**GUÍA DE APRENDIZAJE DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR**

“SOY UN BUEN ANFITRIÓN”

ESPECIALIDAD: SERVICIOS EN HOTELERÍA

MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE EN SERVICIOS DE HOTELERÍA

LENGUAJE Y COMUNICACIÓN



ÍNDICE



7	Introducción
8	Objetivos de Aprendizaje e Indicadores de Evaluación
9	Ruta del Aprendizaje
10	La Recepción, Un Aspecto Fundamental En Hotelería
11	Situación Problema
14	Discurso Argumentativo Concepto Y Situación De Enunciación
17	Actividad Producción Escrita De Protocolos
20	Atención Al Cliente, Comunicación Efectiva
22	Normas Para El Personal
27	Anexo Ejemplo De Protocolo
28	Protocolo Para Atención Cliente Telefónicamente
30	Bibliografía



>>

INTRODUCCIÓN

La siguiente Unidad está orientada a los alumnos de Servicio Hotelero, el propósito es trabajar desde el Lenguaje en situaciones desde el contexto de servicio hotelero para solucionar demandas y necesidades de los clientes, considerando los servicios disponibles en el establecimiento, utilizando un lenguaje adecuado.

La propuesta de trabajo está dada en un puesto de trabajo, recepción de un Hotel donde a través de la argumentación adecuada se dé solución a una necesidad, problemática donde el alumno deberá elaborar a través del discurso argumentativo fundamenten y validen su posición.

La situación de enunciación del discurso argumentativo se caracteriza por la diferencia de puntos de vista o de posiciones que sostienen los protagonistas de ella –emisor y receptor– sobre el objeto o tema del discurso, que es un asunto polémico o susceptible de suscitar opiniones diversas. Se trata pues de una situación de encuentro y diálogo entre puntos de vista diferentes sobre los variados objetos que son materia de comunicación humana, que exige de las personas que intervienen en él exponer las razones para su solución.

Tiene como finalidad convencer razonadamente o persuadir afectivamente a otros acerca de la validez de la posición que se sostiene y concitar su adhesión a ella o influir en los receptores para que modifiquen sus puntos de vista o asuman determinadas actitudes o comportamientos.

Dicha situación comunicativa se manifiesta en múltiples ocasiones de la vida de relación interpersonal. La encontramos con evidencia, por ejemplo, en los debates parlamentarios, en la discusión de una asamblea o reunión política o gremial, en la exposición de causas judiciales ante los tribunales, en espacios radiales o televisivos en que se plantean temas polémicos enfocados por personas que sostienen posiciones diferentes, a veces incluso antagónicas, sobre ellos, pero que a través del argumento se debe dar solución. En ocasiones, en esas situaciones comunicativas de la vida cotidiana, la carencia de argumentos, la debilidad de ellos o el no saber exponer adecuadamente nuestras posiciones, nuestro pensamiento o sentir, o la negativa a considerar y comprender los de los otros puede conducir a graves problemas y conflictos de entendimiento, o a una incomunicación que afecta la vida de relación interpersonal, que imposibilita el diálogo y recluye a las personas en la soledad y el aislamiento o genera inhibiciones para exponer lo que se piensa.

De allí que la práctica del discurso argumentativo como medio de exponer nuestros puntos de vista con fundamento y de efectivo intercambio con los diferentes argumentos de otros, no sólo desarrolla nuestras competencias lingüísticas sino que favorece el desarrollo de actitudes de seguridad y confianza en nosotros mismos, de consideración y respeto por las posiciones o puntos de vista que sustentan otros, de capacidades para sostener y defender los nuestros, con fundamento y no de manera caprichosa o arbitraria y de aceptar modificarlos cuando los argumentos de los otros son efectivamente convincentes, así como de no dejarnos influir por ellos cuando responden a intenciones o posiciones que no compartimos.



OBJETIVO DE APRENDIZAJE E INDICADORES DE EVALUACIÓN

OBJETIVO DE APRENDIZAJE

Escribir con el propósito de explicar un tema, textos de diversos géneros (por ejemplo, artículos, informes, reportajes, etc.) caracterizado por:

- Una presentación clara del tema en que se esbozan los aspectos que se abordarán.
- Una organización y redacción propias de la Información
- La Inclusión de hechos, descripciones, ejemplos o explicaciones que reflejen una reflexión personal sobre el tema.
- Una progresión temática clara, con especial atención al empleo de recursos anafóricos y conectores.
- El uso de recursos variados que favorezcan el interés y la comprensión del lector, tales como anécdotas. Citas, imágenes, infografías.
- Un cierre coherente con las características del género y el propósito del autor.
- El uso de citas y referencias según un formato previamente acordado.

INDICADORES DE EVALUACIÓN

- Organizan sus ideas de acuerdo al género, adecuándose a la situación comunicativa y al propósito de explicar.
- Desarrollan las ideas de sus textos incorporando distintas formas discursivas y otros recursos no verbales.
- Relacionan las ideas de sus textos empleando recursos de cohesión como referencias catafóricas y anafóricas, y conectores textuales.



RUTA DEL APRENDIZAJE

1

Organizan sus ideas de acuerdo al género, adecuándose a la situación comunicativa y al propósito de explicar.

2

Desarrollan las ideas de sus textos incorporando distintas formas discursivas y otros recursos no verbales.

3

Relacionan las ideas de sus textos empleando recursos de cohesión como referencias catafóricas y anafóricas, y conectores textuales.

>>

OBJETIVO DE APRENDIZAJE

Escribir, con el propósito de explicar un tema, textos de diversos géneros (por ejemplo, artículos, informes, reportajes, etc.)



¿CUÁNTO SABEMOS?

LA RECEPCIÓN, UN ASPECTO FUNDAMENTAL EN HOTELERÍA

Uno de los aspectos básicos del protocolo en hotelería consiste en la recepción. El recepcionista es la primera persona que encuentra el cliente al ingresar al hotel y por lo tanto es su primera impresión del lugar.

En hotelería debe implementarse un manual de protocolo interno en el cual se dejan establecidas las normas protocolares más importantes que se adecúan a la característica propia del hotel. Sin embargo, existen ciertas reglas básicas que no pueden pasarse por alto:

- Ser amables y respetuosos en todo momento, tanto con los clientes como con todo el personal que conforma la empresa.
- Cuidar las expresiones, el tono de voz y el vocabulario.
- Estar atento a las sugerencias y demandas de los clientes.
- Mantener la discreción. Ser reservado.
- Cuidar el aspecto personal. Mantener la higiene personal y la pulcritud en el uniforme de trabajo.
- Realizar las tareas de modo responsable, evitando vociferar o hacer ruidos excesivos.

Como podemos ver el protocolo en hotelería incluye varios aspectos importantes como el saludo, los tratamientos, la etiqueta, las decoraciones, etc. Si todos estos aspectos se aplican correctamente, la imagen del establecimiento mejorará notablemente.



TOMEMOS NOTA



SITUACIÓN PROBLEMA

LECTURA DE LA SITUACIÓN PROBLEMA

Andrés, recepcionista de Hotel las Dalias, se encuentra atendiendo a 5 pasajeros que se expresan su disconformidad con la atención dada en el Hotel desde el ingreso, para ello aluden que se reservó 2 habitaciones doble y una single, con todos todo incluido, indicando que se les ha limitado ingreso al bar y Spa; como argumento se les ha dicho que las habitaciones dadas no entregan ese servicio.

Uno de los clientes entrega el folleto de promoción, indicando los beneficios ofrecidos están claramente definidos y le solicita al recepcionista que se los lea para que vea que los servicios están explicitados y que hay un error de procedimiento. Ante esta solicitud Andrés le indica que no tiene tiempo para eso y que debe esperar.

Por otra parte, una pareja de novios se acerca y le indican que están en la misma situación que están esperando ya más de una hora para tomar habitación expresando su pesar ya que este era el viaje de sus sueños, que están recién casados y que piense cómo se siente en la situación en que están, le solicitan que le den respuesta, que se coloque en su situación y que se solucione el problema para poder disfrutar de la estancia en el lugar, ya que nadie sabe darle una respuesta adecuada.

Ante esta situación, el recepcionista se ve confundido, indicando que no sabe cómo responder a sus demandas y qué deberán esperar, ya que debe preguntar a gerencia de cómo actuar en estos casos.

COMPRENSIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA

De acuerdo a la situación problema del contexto laboral presentada, responda las siguientes preguntas que le ayudarán a comprender el Problema

¿Dónde se desarrolla el problema?

.....
.....

¿Quiénes participan?

.....
.....

¿De qué trata el problema?

.....
.....

¿Qué solicitan los clientes?

.....
.....

¿Por qué el recepcionista no da una respuesta?

.....
.....

¿Está en la razón el cliente de exponer sus quejas? ¿Por qué?

.....
.....

¿En el caso de que Ud. fuera el recepcionista, ¿Cómo podría solucionar el problema?

De acuerdo a la situación problema planteada visualiza que existan protocolos de atención



TRABAJO EN
GRUPO

En grupo, revisen sus respuestas y tomen decisiones de cómo responder a la situación problema. Elabore un pequeño plan de trabajo de acciones que deberían realizarse en conjunto.



TOMEMOS
NOTA



RESUMAMOS

Exponga al curso cuáles serían sus estrategias para dar respuesta a la situación problema

1º lugar:

.....

.....

.....

.....

.....

2º lugar:

.....

.....

.....

.....

.....

En conclusión

.....

.....

.....

.....

.....



TOMEMOS NOTA

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

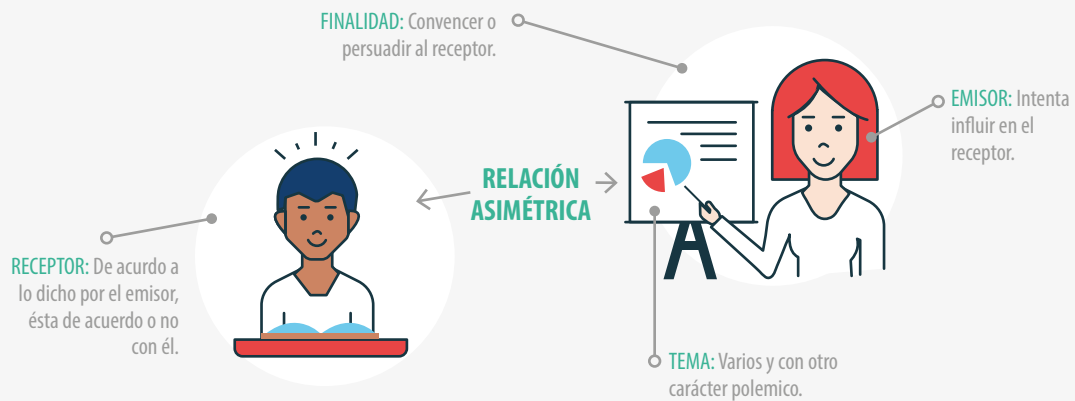
.....



APRENDAMOS

DISCURSO ARGUMENTATIVO CONCEPTO Y SITUACIÓN DE ENUNCIACIÓN

Observa la siguiente imagen e indica qué relación tiene con la situación problema



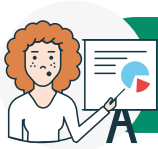
El discurso argumentativo responde a la intención comunicativa o finalidad de convencer o persuadir; en otras palabras, el emisor busca, a través de él producir un cambio de actitud o de opinión en el receptor. La importancia de este tipo de discurso radica en la posibilidad de inducir, modificar, refutar o estabilizar creencias o ideas en los destinatarios, en tanto descansa en presupuestos ideológicos, esto es, visiones de mundo asociadas a él.

Se pueden señalar dos dimensiones asociadas a este tipo de discurso:

- la del razonamiento lógico, propiamente argumentativa;
- otra persuasiva, es decir, que busca influir afectivamente en el receptor apelando a sus emociones y sentimientos.



TOMEMOS NOTA



EJERCITEMOS

Revisando la situación problema indique cuál de las argumentaciones de los clientes se asocia al razonamiento lógico y cuál es persuasiva, escriba el texto de cada argumentación

Argumento Lógico	Argumentación persuasiva

De acuerdo a la situación problema, El discurso entregado por los clientes

¿Qué argumento entrega el Cliente?	¿Qué argumento entrega la Pareja de novios?

Qué respuesta argumentada podría dar el recepcionista del hotel

Al Cliente	A la Pareja de novios

Después de revisar la situación problema y haberla comprendido, reflexiona sobre las falencias que tiene el Hotel en cuanto a los protocolos de atención, qué debilidades se presentan y cómo se pueden solucionarse:

REVISAR EL SIGUIENTE PROTOCOLO DE RECEPCIÓN CHECK IN:

Acogida y acomodo

1. El check-in se realiza con prontitud y diligencia.
El personal de recepción reconoce con la vista la presencia del cliente y le sonrío. Cuando un cliente se dirige a ellos, dejan aquello que están haciendo para prestarle toda su atención. Se interesa por su viaje y le da la bienvenida. Cuando se atiende al cliente, el personal se levanta de la silla y mantiene una postura correcta, no se recuesta sobre el mostrador o trabaja de espaldas a él. Se dirige al cliente llamándole de usted o utilizando su apellido desde el primer momento en que éste lo pone en su conocimiento.
2. Antes de proceder al registro del cliente y a la entrega efectiva de la llave, se confirma la reserva y disponibilidad de habitación, verificando la corrección de los datos de la reserva y si se cumplen las condiciones solicitadas por el cliente (fumador/no fumador, habitación con vistas, tipos de cama, etc.).
3. Es aconsejable que el proceso de registro oscile entre un mínimo de 5 y un máximo de 10 minutos.
4. En caso de clientes sin reserva la disponibilidad será confirmada inmediatamente. En caso de no disponibilidad se ofrecerán alternativas facilitando el traslado (llamar a taxis, etc.).

COMPARAR EL PROTOCOLO CON EL ACCIONAR DEL RECEPCIONISTA CON LA SITUACIÓN PROBLEMA PRESENTADA.

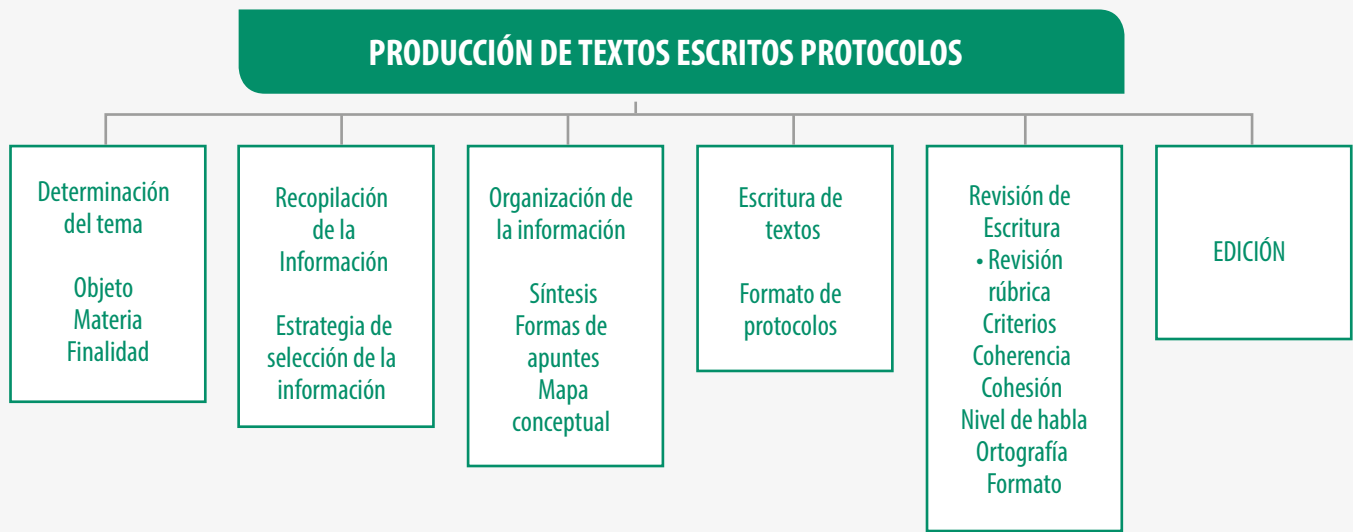
<i>Protocolo</i>	<i>Situación problema</i>
1.	
2.	
3.	
4.	

REFLEXIONAR

¿De acuerdo a lo presentado en la situación problema, cómo se debería haber atendido a los pasajeros si se hubiera aplicado un protocolo?

¿En qué beneficia contar con protocolos para una buena atención al cliente?

ACTIVIDAD PRODUCCIÓN ESCRITA DE PROTOCOLOS



APRENDAMOS

¿QUÉ ES PROTOCOLO?

El protocolo, en su definición más utilizada, hace referencia a distintas conductas y reglas que las personas en una determinada sociedad deberán conocer y respetar en ocasiones específicas, tales como en ámbitos oficiales por una razón en especial o porque posee algún cargo que requiere de este protocolo.

La palabra protocolo proviene del latín protocollum, el cual ya derivaba de un concepto griego. En español, el protocolo es un conjunto de reglas o instrucciones a seguir, fijadas por la ley o la tradición. Estas conductas o reglas pueden incluir modos de vestirse, buenos modales o incluso, actitudes.

Los protocolos no solo existen en los ámbitos oficiales, ya que los ciudadanos que no poseen ningún cargo en especial se ven obligados a cumplir distintas conductas y reglas pactadas previamente en su sociedad. Estos protocolos suelen tener que ver con la obediencia y el respeto hacia las autoridades. Organizaciones jerárquicas como las Fuerzas Armadas, la institución de la Iglesia, o incluso, una escuela, son algunos de los ejemplos más comunes donde las personas deben obedecer de manera impuesta.



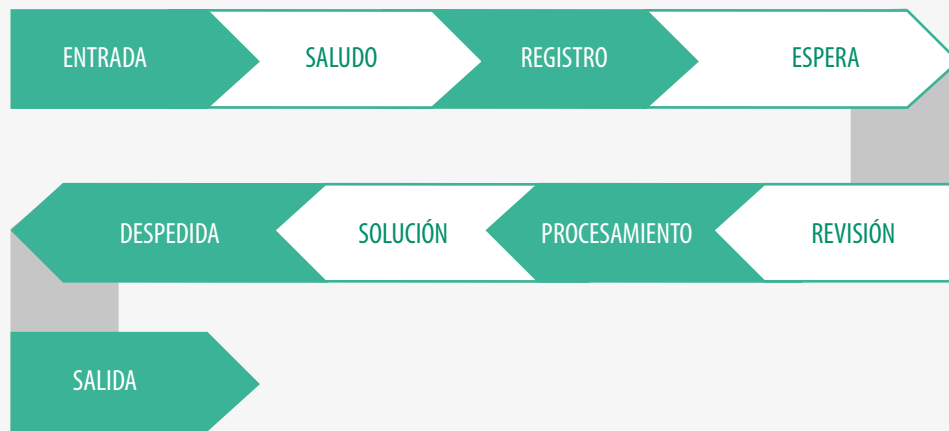
PÁGINA WEB

Fuente:

<http://dle.rae.es>

<http://concepto.de/protocolo/#ixzz5DjczYQWm>

ESQUEMA DE PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE



PÁGINA WEB

Fuente:

https://es.slideshare.net/Camilo_Rodriguez/protocolo-del-servicio-turstico

<https://image.slidesharecdn.com/protocolodelservicioturstico-141028160500-conversion-gate01/95/protocolo-del-servicio-turstico-5-638.jpg?cb=1414512454>



TRABAJO EN GRUPO

CONSEJOS PRÁCTICOS PARA EL DESARROLLO DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

1. Hágalos cuanto antes.
2. Constrúyalos con su equipo de trabajo, esto ayuda a que lo hagan con gusto.
3. Haga simulaciones y ensaye las veces necesarias para que se vuelva un hábito.
4. Supervise su cumplimiento y retroalimente si no se cumple.
5. Realice exámenes y videos de cliente incognito, muéstrelos y discútalos en ambiente de aprendizaje.
6. Haga concursos, premie y reconozca las buenas acciones.
7. Recuerde que en la mayoría de los casos los clientes recuerdan más una buena atención que cualquier otra cosa. Un cliente difícilmente perdonará una mala atención.

8. Un protocolo de atención es un sello de personalidad del lugar que debería cambiarse sólo para mejorar en el caso de que presente dificultades. Sin embargo, debe revisarse y enriquecerse pues en él se pueden incorporar elementos propios de una actividad o evento particular, por ejemplo: temporadas gastronómicas, fechas especiales como día de Madres, Navidad, etc.

PASOS PARA LA PRODUCCION ESCRITA DE PROTOCOLO

Paso N°1: Determinación del tema a Trabajar en la producción escrita

Objeto (¿Qué) ¿Qué tipo de texto vamos elaborar?	Materia (¿De qué va a tratar?) ¿De qué materia va tratar el texto?	Finalidad (para qué) ¿ Que finalidad tiene su construcción?

Paso 2: Recopilación de la Información



INVESTIGUEMOS

- a) Estrategia de selección de la información: investigación Internet -

ACTIVIDAD:

Revisa los siguientes videos que te entregarán información de los requerimientos para elaborar protocolos



VISUALICEMOS

<https://youtu.be/pjdVhzx0Ads>

<https://youtu.be/ejD34cB36aQ>

<https://youtu.be/Q5QiDRxYVo0>



INVESTIGUEMOS

Investiga las siguientes páginas con información o modelos de protocolo



PÁGINA WEB

http://www.anfrionesturismo.es/wpcontent/uploads/2016/06/mbp_HOTELES_may09.pdf

b) Estrategia Lectura Comprensiva de textos:

ATENCIÓN AL CLIENTE, COMUNICACIÓN EFECTIVA



Históricamente las sociedades y sus grandes líderes, le han dado una gran importancia a la comunicación, como vía primordial para llevar a cabo sus objetivos y ejecutar sus estrategias.

La mayoría de restaurantes y varios hoteles emplean anfitriones para gestionar llamadas entrantes, reservaciones (incluyendo reservas de eventos especiales) y cancelaciones. Quien trabaje como anfitrión será la primera impresión que el cliente o invitado tendrá del negocio. Además de hacer sentir a los clientes bienvenidos y llevarlos a sus respectivos asientos al momento de su llegada, el anfitrión es responsable de ciertas labores administrativas como enviar reportes sobre la cantidad de comensales al final del turno.

Se recomienda esta posición para aquellas personas que sean organizadas, que sean buenas comunicadoras, que trabajen bien bajo presión y que les guste tomar la iniciativa en el trabajo. Este es un buen puesto de inicio para los que quieran empezar su carrera de administración de restaurantes o ser agentes de servicio de huéspedes de hoteles, organizador de eventos especiales.

Los servicios protocolarios varían de acuerdo a la categoría del establecimiento hotelero. Es decir que la expectativa de los clientes respecto al servicio va a depender del número de estrellas del hotel. Sin embargo existen ciertas normas básicas de protocolo que cualquier hotel debe ofrecer.

- Un establecimiento hotelero debe tener como principio la cortesía, el respeto, la puntualidad, el interés por los demás y una correcta expresión tanto oral, escrito y corporal.
- Todo el personal debe mostrar disponibilidad por atender y ayudar a los clientes en todo momento.
- Los empleados de un hotel deben abstenerse de comer, beber o fumar delante de los clientes.
- Las normas básicas de protocolo también exigen que todo el personal del hotel tenga buena presencia, esto quiere decir que tanto hombres como mujeres deben ser prolijos con su uniforme

de trabajo y con su aspecto personal.

- El personal que está en contacto con los clientes debe permanecer de pie durante la atención, evitando apoyarse en la pared, en las sillas o en cualquier elemento decorativo. También es importante que mantengan las manos fuera de los bolsillos y no cruzarse de brazos.
- En caso de recibir una queja por parte de los huéspedes, dicho reclamo debe quedar asentado por escrito. El personal del hotel debe escuchar con atención y apuntar lo expuesto para posteriormente transmitir el mensaje al departamento correspondiente.
- Con el objetivo de actuar con profesionalidad y brindar un servicio de calidad, los hoteles deben tener pleno conocimiento de las normas protocolares correspondientes a actos ceremoniales y eventos de prestigio.

Como podemos ver, las buenas maneras y la educación son necesarias para ofrecer un buen servicio de hotelería. Es importante que todo el personal sea amable, respetuoso y esté siempre atento a las necesidades de los huéspedes a fin de ofrecer un servicio de calidad.

Es el estado mental influido por sentimientos, tendencias y pensamientos que general la acción, es la opción de toda persona para elegir qué y cómo hacer algo. Por tal motivo en el trato con los clientes internos y externos debemos ser simpáticos, cordiales, sencillos, amables, practicar buenas relaciones con los demás, controlar el carácter, evitar gritar y sobre todo tratar a los demás como queremos que nos traten.

ACTIVIDAD

a) Indica las acciones que realiza un anfitrión al ingreso a un Hotel

Acciones que debe realizar el anfitrión	Características personales que debe tener

Paso N°3

Organización de la información • Síntesis • Formas de apuntes • Mapa conceptual

De acuerdo a la lectura del texto, enumera las reglas básicas de protocolo que cualquier Hotel debería tener.

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

Paso N°4: Escritura de textos

formato de protocolos, requerimientos general

NORMAS PARA EL PERSONAL

1. Emplea las fórmulas de cortesía definidas por la empresa.

a) Ten un trato amable con los clientes. La amabilidad la refleja:

b) Imagen personal cuidada

2. Presencial con el cliente

El personal es accesible para el cliente lo que quiere decir que:

3. Atención telefónica

4. Atención diferida (web, e-mail, correo)

5. Gestión de quejas y sugerencias

Las quejas de los clientes se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de este.

Redacte el protocolo final, para ser evaluado, guíese por la Rúbrica siguiente:



**TOMEMOS
NOTA**

Paso N° 5: Evaluación de la Actividad de aprendizaje en el módulo.

Rúbrica. Elaboración de Protocolo de atención de cliente.

Coherencia del texto			
0	3	5	7
No se entiende el texto.	El texto se entiende con dificultad.	El texto se entiende bastante bien, tiene la estructura establecida, presenta los momentos de texto escrito.	El texto se entiende perfectamente, tiene la estructura establecida, presenta los momentos de texto escrito, presenta claridad y precisión en las ideas de acuerdo a la finalidad del emisor.
Calidad de las ideas			
0	3	5	7
No se nota un plan de redacción.	Se intuye un plan de redacción al comienzo, pero no se logra.	Se nota que hay un plan de redacción, aunque no se logre del todo.	Es evidente que hay un plan de redacción bien realizado. Se visualiza los momentos de la presentación, exposición y cierre de las ideas. Sin errores de coherencia.
Estructura de las ideas			
0	3	5	7
No se nota un plan de redacción.	Se intuye un plan de redacción al comienzo, pero no se logra.	Se nota que hay un plan de redacción, aunque no se logre del todo.	Es evidente que hay un plan de redacción bien realizado. Se visualiza los momentos de la presentación, exposición y cierre de las ideas. Sin errores de coherencia.
Presentación			
0	3	5	7
Errores de escritura.	Presenta errores de escritura.	Presenta errores de escritura.	Evidencia un cuidado en la presentación, no presenta faltas de ortografía, presentación y cumple con el formato.
No cumple con el formato.	No cumple con el formato.		
Presenta borrones y manchas.			

Después de corregir, Escribe nuevamente el protocolo realizado.

Empty rounded rectangular box for writing the protocol.



**TOMEMOS
NOTA**

Lined writing area with horizontal green lines.

EVALUACION FINAL

Explica con tus propias palabras:

1. ¿Qué estrategias podemos utilizar en la búsqueda de la información?

.....
.....
.....

2. ¿Cuáles son las diferencias entre cartas formales e informales?

.....
.....
.....

3. ¿Cuáles son los elementos de base para elaborar una cotización?

.....
.....
.....

4. ¿En qué otros aspectos vinculados a la situación problema, te pueden servir estos contenidos?

.....
.....
.....

5. ¿Es importante lo que has aprendido? ¿Por qué?

.....
.....
.....

Redacta con tus palabras, qué aprendiste en la unidad:

.....

ANEXO EJEMPLO DE PROTOCOLO

El protocolo, en su definición más utilizada, hace referencia a distintas conductas y reglas que las personas en una determinada sociedad deberán conocer y respetar en ocasiones específicas, tales como en ámbitos oficiales por una razón en especial o porque posee algún cargo que requiere de este protocolo.

La palabra protocolo proviene del latín protocollum, el cual ya derivaba de un concepto griego. En español, el protocolo es un conjunto de reglas o instrucciones a seguir, fijadas por la ley o la tradición. Estas conductas o reglas pueden incluir modos de vestirse, buenos modales o incluso, actitudes.

Los protocolos no solo existen en los ámbitos oficiales, ya que los ciudadanos que no poseen ningún cargo en especial se ven obligados a cumplir distintas conductas y reglas pactadas previamente en su sociedad. Estos protocolos suelen tener que ver con la obediencia y el respeto hacia las autoridades. Organizaciones jerárquicas como las Fuerzas Armadas, la institución de la Iglesia, o incluso, una escuela, son algunos de los ejemplos más comunes donde las personas deben obedecer de manera impuesta.

Empresa:	Área:
Proceso: Servicio al Cliente	Código:
Protocolo: Atención cliente difícil	Fecha última revisión:
Descripción: Este protocolo aplica cuanto un cliente muestra actos hostiles frente a un colaborador de la empresa. El cliente puede agredir físicamente al trabajador.	
Nivel de este protocolo	Prioridad máxima
Proceso	Normas
<ol style="list-style-type: none"> 1. El colaborador mantiene una distancia de un brazo y medio del cliente. 2. Le solicita que se calme para poder atenderle. 3. Si el cliente no se calma, el colaborador le informa que llamará a un supervisor para que lo atienda. 4. El colaborador informa a su supervisor inmediato y da aviso de inmediato a las oficinas de seguridad. 5. El colaborador se debe quedar cerca de su supervisor con el fin de informar, corroborar o proceder a resolver la situación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El colaborador NO debe contestar los insultos o emitir gestos que puedan violentar más al cliente. 2. Utilizar un tono de voz medio,. No debe gritar o hacer gestos ofensivos. 3. Debe decir: "Voy a llamar a mi Jefe para que pueda atenderlo mejor". El tono debe ser moderado y sin gestos ofensivos. 4. El colaborador debe brindar todos los datos que su superior necesita para tomar las decisiones. 5. El colaborador no debe hablar ni hacer gestos inadecuados. Interviene solo si su superior se lo solicita.

En estos casos el diseño del protocolo debe reflejar los pasos necesarios. Con ello deseamos decir que no es recomendable saturarlos con muchos pasos, ya que eso no permite que se cumplan. Entre más pasos se tengan más difícil es aprenderlo y evaluarlo. De igual manera las normas deben ser muy específicas y claras. No es recomendable escribir en forma ambigua, ya que eso va a generar malas interpretaciones.

Buena suerte con este importante trabajo.

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

A. Marco conceptual. Uso del teléfono

Es otra forma de tomar contacto con el cliente. Es muy importante la forma en que se establece la comunicación y el tono de la conversación.

- Antes de tomar el auricular, debe haber una disposición entusiasta de la persona que atiende.
- Debe escuchar cuidadosamente para descubrir qué es lo que desea el cliente.
- Saludar al interlocutor (Cliente).
- Dar el nombre del CNR, departamento o área a la que está llamando.
- Decir nuestro nombre.
- Ofrecer ayuda - Por ejemplo: ¿en qué podemos ayudarle?
- Debe escuchar cuidadosamente para descubrir qué es lo que de cliente. No interrumpir al cliente, aun cuando esté molesto o no tenga la razón deje que termine de hablar

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN CLIENTE TELEFÓNICAMENTE

- Conocer todas las funciones del aparato telefónico.
- Contestar el teléfono tan pronto sea posible. No dejar que suene más de 3 veces.
- Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad.
- Evitar los ruidos innecesarios.
- Nunca se debe hablar con objetos extraños en la boca.
- Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma.
- No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Pedir consentimiento al cliente mientras se hace la consulta para complementar la información.
 - » Utilizar el botón de espera HOLD, cuando se haga esperar un cliente.
 - » No dejar al cliente esperando más de 3 minutos en línea.
 - » Evitar la expresión: Usted debería...
- Si no está la persona a quien llaman, lo correcto es: Tomar el nombre y número de teléfono del cliente, para corresponderle.
 - » No se puede excusar diciendo, no puedo ayudarlo, ahora está atendiendo otra llamada.
 - » Al pedir que esperen se debe decir: Por favor ¿Desea esperar en línea? En un momento le proporciono la información. Al regresar al teléfono, dé las gracias por la espera.
- Si obtener la información conllevará más tiempo, solicitar el número y ofrecerle llamar después y no olvide hacerlo.
 - » Dar las gracias al cliente cuando se termine de hablar: muchas gracias Sr. hasta luego, en una forma agradable y coloque el aparato con cuidado.
- Dejar que la persona que llamó cuelgue primero.



BIBLIOGRAFÍA



<http://dle.rae.es;>

<http://concepto.de/protocolo/#ixzz5DjczYQWm>

<https://youtu.be/ejD34cB36aQ>

<https://youtu.be/Q5QiDRxYVo0>

Cultura, Buenas prácticas para la atención al cliente hoteles (2009) http://www.anfrionesturismo.es/wpcontent/uploads/2016/06/mbp_HOTELES_may09.pdf

Rodríguez, Camilo "Protocolo del Servicio Turístico", (2014)

https://es.slideshare.net/Camilo_Rodriguez/protocolo-del-servicio-turstico

<https://youtu.be/pjdVhzx0Ads>

<https://image.slidesharecdn.com/protocolodelservicioturstico-141028160500-conversion-gate01/95/protocolo-del-servicio-turstico-5-638.jpg?cb=1414512454>