

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS



**ESCUELA DE NEGOCIOS
CARRERA LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA**

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE ENFOCADA A LA EMPRESA NONDIA TRAVEL AND TOURS, LAWRENCE, MASSACHUSETTS, PERIODO ENERO-ABRIL 2020.

PARTICIPANTE

**PERLA MARIA ACEVEDO DIAZ
MATRICULA: 15-0481**

DIPLOMADO

GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

FACILITADORA

ELIANA CAMPOS, M.A./M.G.C.

FECHA Y LUGAR

**ABRIL 24, 2020
LAWRENCE MASSACHUSETTS**

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE ENFOCADA A LA EMPRESA NONDIA TRAVEL AND TOURS, LAWRENCE, MASSACHUSETTS, PERIODO ENERO-ABRIL 2020.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO _____	4
GLOSARIO _____	5
INTRODUCCIÓN _____	6
ABORDAJE TEÓRICO DE LA PROPUESTA _____	9
ASPECTOS DEL CONTEXTO EMPRESARIAL _____	14
ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA PROPUESTA _____	18
ASPECTOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO _____	22
Y ATENCIÓN AL CLIENTE _____	22
CONCLUSIONES _____	33
RECOMENDACIONES _____	34
BIBLIOGRAFÍAS _____	35

RESUMEN EJECUTIVO

Nondia Travel and Tours está ubicado en el 235 Essex Street en Lawrence, Massachusetts, este proyecto trata de una propuesta de mejoramiento en la gestión integral del servicio y atención al cliente. Este proyecto se hizo en el transcurso de enero y abril 2020, el servicio al cliente es la parte más importante y esencial de una empresa y el desarrollo de este proyecto fue basado en 4 módulos que se describirán a continuación:

En la realización del módulo 1 se hicieron los conceptos primordiales de este proyecto como su importancia y objetivos, fundamentos del servicio y atención al cliente, en el módulo 2 se abordaron los aspectos generales de la empresa como descripción, filosofía, estructura organizacional entre otros.

En el módulo 3 se abordaron los temas de los aspectos metodológicos de la propuesta como fueron el análisis FODA, el diseño de investigación que se utilizó, los métodos que se utilizaron para recolectar los datos de la empresa, el último módulo que es el 4 se trabajó la propuesta de mejoramiento enfocada al servicio y atención al cliente. En este se hicieron los establecimientos de protocolos cara a cara, telefónico y virtual y por último se describieron los departamentos o áreas de servicios enfocadas.

Finalmente, con este proyecto se ha podido resolver un problema que estaba afectando a la empresa para el cual trabajaba el servicio al cliente. Este servicio era un servicio muy poco usual, a veces bueno y a veces con interés, no tenían algo claro.

GLOSARIO

Adaptabilidad: capacidad de asumir los cambios generados en el ámbito laboral sin alterar los objetivos

Atención al cliente: es aquel utilizado por una empresa o institución para establecer una conexión con sus clientes con vistas a mejorar la calidad de sus productos

Buen trato: la forma de comunicarse y establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos

Cliente: es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto

Comunicación: es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un mensaje

Dirigir: actos de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados con determinados recursos

Escucha: acción de poner atención en algo que es captado por el sentido auditivo

Liderazgo: es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el

Motivación: se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta

Servicio: es un conjunto de actividades que buscan satisfacer la necesidad de un cliente

INTRODUCCIÓN

Uno de los esfuerzos más representativos durante la vida productiva de una empresa, es la búsqueda constante por lograr cautivar la atención del público de todas las formas posibles e imaginativas. En la actualidad las empresas invierten fuertes sumas de dinero e implementan diferentes estrategias para el área comercial con el fin de mantener, fidelizar y captar nuevos clientes con el objetivo de incrementar sus ventas y participación en el mercado

El diplomado de gestión integral de servicio y atención al cliente busca fomentar el desarrollo en todo el proceso que conlleva dar un buen servicio en todo el sentido de la palabra a la empresa con la cual estoy trabajando Nondia travel And Tours que se dedica a brindar servicios de tour a diferentes partes del mundo, vuelos, hoteles también brindan los servicios de taxes.

El servicio al cliente es clave para el desarrollo de cualquier negocio Muchos vendedores piensan que la clave para aumentar sus ventas está en el precio del producto o servicio, pero no siempre es así. El valor de un producto o servicio va más allá de su precio, muchas personas están dispuestas a pagar un poco más para poder disfrutar de un buen servicio.

Contexto del sector empresarial.

Sin lugar a dudas, cada día crece la demanda de servicios en esta área en muchas empresas dedicadas al servicio del turismo buscan la forma de que su empresa sea la mejor pero siempre los clientes eligen una que es la que mejor servicio al mejor precio les ofrece y con las mayores facilidades principalmente en esta área de Lawrence Nondia Travel es una de las mejores empresas de destinos turísticos porque le ofrece al cliente las mayores facilidades con la cual el cliente no tiene por qué preocuparse por nada.

Planteamiento del problema.

Nondia Travel and Tour es una empresa dedicada al sector turismo. Los jóvenes que están en el área de servicio y atención al cliente ofreciendo los servicios a veces están un poco exhausto por la cantidad de clientes que visitan al día, a veces los jefes principales están muy cargados de trabajo mucho estrés por lo que se le hace un poco difícil ofrecer un servicio de calidad y esto hace que el cliente se vaya incomodo por una u otra razón, sin embargo, se hace necesario encontrar una solución a este problema delegar funciones y no sobrecargar a ningún empleado.

Objetivo general

Elaborar una propuesta de mejora al modelo actual de servicio al cliente de la empresa Nondia Travel and Tour, basado en el enfoque de mejoramiento de procesos para el apoyo de las estrategias corporativa y competitiva enfocadas en el cliente.

Objetivos específicos

1. Evaluar del sistema integral de servicio y atención al cliente de la empresa Nondia Travel and Tour.
2. Elaborar protocolos de servicio y atención enfocados al servicio presencial, virtual y telefónico de la empresa Nondia Travel and Tour.
3. Diseñar una propuesta de mejora para garantizar la excelencia del servicio y atención al cliente de la empresa Nondia Travel and Tour.

Justificación e importancia.

El presente proyecto busca implementar un plan de acción para mejorar el servicio al cliente, valiéndose de herramientas administrativas, busca mejorar eficientemente la realización de las actividades internas de la organización, de esta manera se disminuye los constantes reclamos y quejas de los clientes por los muchos errores que se cometen. El cliente externo es la fuente de ingreso de la organización, por tanto, es muy importante invertir en la mejora del servicio al cliente para poder conseguir la satisfacción de este e incrementar los ingresos económicos y continuar con la estabilidad de la empresa.

A medida que pasa el tiempo la competencia comercial crece considerablemente, a diario aparecen nuevas empresas donde sus propietarios sueñan con incursionar en el medio, ofrecen mejor servicio, producto de calidad y mejores precios, es por ello por lo que Nondia Travel and tours debe estar en mejora continua del servicio al cliente para poder mantener las relaciones comerciales con los clientes actuales y atraer nuevos.

Delimitación empresa, lugar y tiempo.

Este proyecto se realizó en la empresa Nondia Travel and Tour. Este negocio está ubicado en Lawrence Massachusetts el cual me tomo desde enero hasta abril del presente año 2020 para estudiarlo.

Limitaciones.

Estudiar a distancia o virtual es ya una limitación, porque exige dar más de lo establecido. Por otro lado, otra limitación que tuve fue la parte del tiempo para hablar con los dueños del negocio para visitarlos, observar los procesos que se realizaban para buscar la recolección de información fue verdaderamente estresante.

ABORDAJE TEÓRICO DE LA PROPUESTA

1.1 Conceptualización de servicio y atención al cliente.

El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo, por otro lado, la atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades.

1.2 Objetivos o propósitos del servicio y atención al cliente.

Los objetivos del servicio y atención al cliente son conocer y entender la importancia de una buena prestación de servicios y que beneficios ofrece teniendo en cuenta el bienestar de la empresa y del cliente, más clientes nuevos captados a través de la comunicación boca a boca las referencias de los clientes satisfechos, un mejor clima de trabajo interno ya que los empleados no están presionados por las continuas de los consumidores, usuarios y clientes.

1.3 Importancia del servicio al cliente para las empresas actuales.

La importancia de brindar un buen servicio y buena atención al cliente se basa en los siguientes términos: La competencia es cada vez mayor, los productos ofertados son cada vez mayores y más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado. -Los competidores cada vez más, se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación. Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.

Es bueno señalar que, si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros

consumidores. A través de un buen servicio o atención, es muy probable que el cliente vuelva a demandarlos productos o que vuelvan a visitar el negocio. Por todas estas razones, hoy en día se hace casi obligatorio el brindar un buen servicio o atención al cliente.

Este debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, debe ir desde el saludo del personal encargado de la seguridad del negocio, hasta la llamada contestada por la secretaria. Para ello debemos capacitar a todo nuestro personal, todos deben estar motivados en dar una buena atención, todos deben mostrar siempre un trato amable y cordial con todos y cada uno de los clientes. Y, por último, el buen servicio, no sólo debe darse durante el proceso de compra, sino que también, debe estar presente después de la compra, por ejemplo, al llamar al cliente para conocer su impresión del producto, o al enviarle cartas o tarjetas de saludos.

1.4 Componentes integrales del servicio y atención al cliente.

Contacto cara a cara
Relación con el cliente
Correspondencia
Reclamos y cumplimiento
Instalaciones
Ambiente
Accesibilidad
Procesos

1.5 Fundamentos del servicio y atención al cliente presencial y virtual.

Los fundamentos para trabajar en servicio al cliente siempre son los mismos se puede aplicar en el trato directo con el cliente en la atención telefónica o en la atención virtual.

- Cumplir todas las promesas
- Respetar el tiempo del cliente
- Tener obsesión por los detalles
- Ser siempre cortés
- Mantener el rol profesional
- Dar seguridad al cliente
- Respetar la confidencialidad
- Reaccionar frente al error

1.6 Principios claves del servicio y atención al cliente de excelencia.

1-Seguridad – Es bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

2- Credibilidad- Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta

3- Comunicación- Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender , si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa

4-Comprensión del cliente. – no se trata de sonreírle en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea en un caso sería por orientarnos en su lugar.

5-Accesibilidad- Para Dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente en sitio, hay

que establecer un conducto regular dentro del organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia son de establecer acciones reales que permitan sácales provecho a las fallas que nuestros clientes han detectado.

6-Cortesía – tensión, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindarlos una gran atención.

7-Profesionalismo – pertenencias de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos.

8-Capacidad de respuesta – Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

9-Fiabilidad – Es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

10-Elementos tangibles- Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuada y los materiales de comunicación que permitan acérmanos al cliente.

1.7 Impacto del servicio y atención al cliente en el usuario del siglo XXI.

El impacto que tiene hoy en día el servicio y atención al cliente es que el proveedor de servicio pueda solucionar el problema lo más rápido posible en el momento preciso y que pueda darle un servicio de calidad también que tenga accesibilidad económica, que todas sus expectativas sean cumplidas y a la vez sobrepasado para que así el cliente vuelva otra vez a la misma compañía en busca del servicio.

ASPECTOS DEL CONTEXTO EMPRESARIAL

2.1 Descripción de la empresa y reseña historia.

Nondia Travel and Tours es una agencia dedicada al servicio de tours, viajes, cruceros y preparación de impuestos está ubicada en Lawrence Massachusetts Fue inaugurada en noviembre del 2006 por Nondia Aquino y Mark Edmunds con la promesa de ofrecer el mejor servicio personalizado, experiencia y atención a los detalles. Nondia y Mark reconocen la necesidad de profesionales de viajes y consultores de impuestos bien informados y experimentados. Ellos saben que los clientes aprecian los valores de una agencia de viajes de servicio completa y de un amplio conocimiento en la práctica de preparación de impuestos.

2.2 Filosofía de negocios (misión, visión y valores)

Misión

Ofrecer un servicio personalizado de calidad y confiabilidad, a través de la buena atención de nuestro personal debidamente capacitado, diseñando viajes únicos, a precios accesibles, logrando superar las expectativas de nuestros clientes.

Visión

Llegar ser una Agencia de Viajes reconocida en nuestra región, por la confianza y seguridad que le ofrecemos a nuestros clientes, presentando innovadores servicios y asegurando una actividad turística estable, promoviendo un ambiente de buenas relaciones y obteniendo la mayor satisfacción de nuestros clientes.

Valores

Amabilidad

Calidad y experiencia en el servicio

Puntualidad

Confiabilidad

Diversión

Trabajo en equipo

2.3 Estructura organizacional.

Gerencia general

En esta área están los jefes primordiales ellos se encargan de todo lo que tiene que ver con la contabilidad, finanzas, recursos humanos y también dan servicio al cliente

Asistencia a la gerencia

En nondia travel la persona encargada o asistente gerencial supervisa a los servicios al cliente, también se encarga de intervenir en el caso que sea necesario en cuestiones que comprometan su ámbito laboral

Servicio al cliente

Se encarga de ofrecer y satisfacer las necesidades de los clientes

Recepcionista

Esta persona se encarga de coger todas las llamadas telefónicas y también dar servicio

Seguridad

Se encarga de mantener el orden dentro de la empresa ya sea con los clientes o empleados

2.4 Productos y servicios que ofrece.

Viajes o tours a todas partes del mundo

Cruceros

Vuelos con Layaway

Preparación de impuestos

2.5 Descripción departamentos o áreas de servicios enfocadas.

Departamento de servicio al cliente

2.6 Descripción de los puestos de servicios evaluados.

Se encarga de proporcionar a los usuarios información y soporte con relación a los productos y servicio que la empresa comercializa, además es quien se encarga de canalizar las quejas, reclamos y sugerencias que presente el cliente.

ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA PROPUESTA

3.1 Diseño de investigación implementado.

Para realizar este proyecto de desarrollo se utilizaron los siguientes diseños de investigaciones: diseño exploratorio, ya que fue necesario realizar indagaciones puntuales en la empresa para determinar algunos datos de interés tanto presencial como virtualmente. También se usó el diseño descriptivo ya que se estructuraron instrumentos para poder recolectar informaciones relevantes concernientes a los puestos de trabajo

3.2 Métodos y técnicas usadas para la recolección de datos.

Entrevistas: se realizaron entrevistas con todo el personal para conocer cada uno

Tutorial: se hizo un video tutorial sobre el servicio y la atención al cliente

Plan de capacitación: se elaboró un plan de capacitación con todos los detalles de un entrenamiento para el personal de servicio al cliente

3.3 Descripción Instrumento de medición.

La primera parte consiste en la evaluación del proveedor de servicio que consiste en todo lo que necesita tener un proveedor para trabajar en la empresa todo lo que tiene que saber y que manejar en al área de servicio. La segunda parte se refiere a la evaluación de desempeño aquí tiene que ver con todas las habilidades que tiene que tener el proveedor aquí se evalúan todo lo del proveedor su nivel de rendimiento sus tareas ejecutadas.

La tercera parte se refiere a la evaluación del local o medios físicos para proveer el servicio quiere decir toda la infraestructura que debe de tener el negocio para mejor accesibilidad del cliente. La cuarta parte se refiere a la evaluación de medios digitales

para proveer el servicio todo lo relacionado a la web a los procesos digitales central telefónica para proveer el servicio. Y la quinta parte se refiere a la evaluación de los protocolos de servicios lo que debe de hacer el proveedor para eficientizar su servicio con el cliente.

3.4 Resultados análisis FODA implementado en la empresa.

La experiencia de una empleada unida a la buena formación de la plantilla hace de este aspecto una fortaleza de la agencia, una vez se ha observado la poca o nula preparación de los empleados de la competencia en general

La falta de experiencia de uno de los empleados en principio no podrá atender la agencia solo y hasta que adquiera experiencia necesitará de la supervisión y ayuda de otros empleados

La fuerte competencia en el mercado está muy saturada hay un gran número de agencias en la ciudad lo que conlleva una gran dificultad a la hora de hacerse con una cuota de mercado, también la situación de crisis en el país y el alto porcentaje de paro hace que viajar no sea una de las prioridades de la población.

Las redes sociales son actualmente un magnifico instrumento de comunicación. Una forma rápida, sencilla y económica de llegar a un gran número de clientes potenciales

3.5 Situaciones identificadas en las evaluaciones.

La falta de experiencia de uno de los empleados en principio no podrá atender la agencia solo y hasta que adquiera experiencia necesitará de la supervisión y ayuda de otros empleados

La situación de la oficina no es la más idónea ya que se encuentra en un lugar muy transitado por lo que se le hace difícil al cliente.

Algunos de los empleados del área de servicio tienen mal carácter y suelen tratar y hablar mal a los clientes esto hace que el cliente se sienta mal y quizás no quiera volver a la empresa.

**ASPECTOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO
Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

4.1 Establecimiento de protocolos presenciales y virtuales.

Protocolo presencial cara a cara

En esta parte voy a diseñar un protocolo con los pasos necesarios que deben seguirse para atender un cliente

Paso 1: Salude al cliente y de la bienvenida

Paso 2: Preséntese formalmente con su nombre y cargo

Paso 3: Ofrezca ayuda o póngase a la orden

Paso 1: Salude al cliente y de la bienvenida

Paso 2: Preséntese formalmente con su nombre y cargo

Paso 3: Ofrezca ayuda o póngase a la orden

Paso 4: Identifique la necesidad del cliente

Paso 5: Canalice la necesidad del cliente o resuélvala de ser posible

Paso 6: Después de dar respuesta a su necesidad, pregunte si puede ayudarle en algo más.

Paso 7: Despida al cliente con cortesía

Ejemplo de protocolo presencial cara a cara

Paso 1: ¡Buenos días! Gracias por visitar a nondia travel and tours

Paso 2: Soy Perla Acevedo, representante de servicios.

Paso 3: ¿En qué puedo ayudarle?

Paso 4: Usted desea saber de los tours que tenemos en agosto o septiembre?

Paso 5: ¡Claro con mucho gusto! Tenemos 2 tours todo incluido en fecha de 15 al 25 de agosto a Dubái y Cancún.

Paso 6: ¿Hay algo más en lo que le pueda servir?

Paso 7: Fue un placer servirle. Que pase feliz resto del día

Protocolo virtual

En esta parte desarrollare un protocolo virtual que se debe de llevar a cabo cuando atendemos un cliente ya sea por las redes sociales.

paso1: Salude al cliente y de la bienvenida

Paso 2: Preséntese formalmente con su nombre y cargo

Paso 3: Ofrezca ayuda o póngase a la orden

Paso 4: Identifique la necesidad del cliente

Paso 5: Canalice la necesidad del cliente o resuélvala de ser posible

Paso 6: Después de dar respuesta a su necesidad, pregunte si puede ayudarle en algo más.

Paso 7: Despida al cliente con cortesía

Ejemplo de protocolo virtual

Paso 1: Buenos días, gracias por escribirnos a Nondia Travel and Tours

Paso 2: le asiste Perla Acevedo, Representante de servicio

Paso 3: en que puedo ayudarle?

Paso 4: usted desea saber cuánto queda restando de los vuelos de Raquel y Fabio?

Paso 5: Gracias, en estos momentos esas informaciones solo la estamos dando personal porque son informaciones confidenciales le invitamos a pasar por nuestra agencia y con gusto le atenderemos y daremos todas las informaciones

Paso 6: hay algo más en que pueda servirle?

Paso 7: muchísimas gracias y feliz resto del día le desea Perla Acevedo de Nondia Travel and tours.

4.2 Diseño de puestos enfocado a las competencias profesionales requeridas.

Recepcionista o gestor de información

Habilidades técnicas o conocimientos básicos: Conocimientos básicos sobre atención y manejo de personas, Conocimientos de las extensiones y nombres de los empleados de cada área o departamento, Conocimientos de las políticas y normativas de la empresa, Manejo de ofimática e informática y Manejo del sistema de información

Habilidades interpersonales o sociales: Empatía o identificación con los demás, Capacidad de escucha activa, Manejo de conflictos, Comunicación asertiva, Inteligencia emocional, Carisma y Simpatía

Habilidades intrapersonales o personales: Sentido común, Autoestima equilibrada, Buena dicción, Autocontrol emocional, Motivación, Iniciativa, Seguridad en si mismo, Buena actitud e Imagen personal

Telefonista o teleoperador

Habilidades técnicas: Manejo de las líneas telefónicas o extensiones, Habilidades básicas de mecanografía y Capacidad de utilizar equipamientos de oficina estándar

Habilidades interpersonales o sociales: Amable, Asertivo, Buen trato por teléfono, Capaz de tomar la iniciativa, Capan de tomar la calma bajo presión

Habilidades intrapersonales o personales: Saber escuchar, Respeto y tolerancia, Autenticidad, Buena dicción

Ejecutivo de servicios o de negocio

Habilidades técnicas o conocimientos básicos: Capacidad para generar e interpretar informes, Facilidad en el manejo de la tecnología, Manejo del sistema de información y Conocimiento de las políticas y normas de la empresa

Habilidades interpersonales o sociales: Saber trabajar solo o en grupo, Gestión eficiente del tiempo, Facilidad de lidiar con el rechazo y Empatía

Habilidades intrapersonales o personales: Persistencia, Negociación, Buena actitud y motivación

4.3 Principios fundamentales para crear una cultura de servicios y atención al cliente de excelencia.

Todos somos clientes de alguien y alguien es cliente nuestro todos prestamos un servicio o elaboramos un producto. La calidad del servicio a nuestros clientes es cada día más, la ventaja clave con la que hacemos la diferencia.

Toda empresa que aspire a sobrevivir en la reñida oferta de hoy debe adelantarse a su competencia y tomar medidas urgentes para desarrollar a su equipo herramientas, actitudes y destrezas personales dirigidas a proveer una esmerada e incomparable atención a sus clientes, mediante la expansión de la conciencia grupal del valor y el sentido del servicio y sus beneficios a largo plazo.

Algunos de los principios para crear una cultura de servicio de excelencia son los siguientes:

El cliente es la razón de ser de una empresa: si sus clientes no están satisfechos, y usted no se entera o decide ignorarlo, tarde o temprano estos dejaran de consumir sus productos o servicios. Si esto sucede, su empresa no tendrá más futuro que el fracaso

Diferenciación: para las empresas diferenciarse de la competencia puede ser algo muy difícil o costoso debido a la similitud entre sus productos o servicios o a causa de la escasez de recursos. Por este motivo, si usted ofrece un servicio al cliente de calidad suprema, destacara ante sus rivales y clientes

Ventaja competitiva: implementar una cultura de servicio y atención al cliente es una ventaja competitiva que le ayudara a enfrentarse a la dura competencia gracias a la respuesta de los consumidores no debe olvidarse que en la actualidad los clientes potenciales tienen acceso a la información de la compañía, marcas y productos más fácilmente que antes, si el servicio al cliente que su compañía ofrece es óptimo repercutirá en internet y en otros medios. Sus clientes satisfechos pueden ser su mejor publicidad.

Clientes más leales: una cultura de servicio y atención al cliente se traducirá probablemente, en clientes satisfechos y sin duda los clientes satisfechos serán clientes más leales. Está comprobado que el costo de tener a un cliente satisfecho es mucho menor que el costo de generar un nuevo cliente.

4.4 Estrategias integrales enfocadas al mejoramiento del servicio y atención al cliente.

Estrategias para garantizar un personal o proveedor de servicio de excelencia y con altos niveles de profesionalidad

Capacitación de empleado

La empresa debe de hacer un plan de capacitación al departamento de servicio y atención al cliente invertir en su capital humano para así los conocimientos que adquieran lo puedan poner en práctica.

Algunos de los temarios que pueden presentar pueden ser:

Como dar un buen servicio

Inteligencia emocional

Claves para un cliente feliz

Incentivos

Siempre agradecer al empleado con un incentivo ya sea quincenal, mensual etc. reconocer el trabajo que hacen hace que el empleado se sienta feliz y da un mejor servicio.

Salarios en base a experiencia

Sabemos que la capacidad e inteligencia son diferentes en cada persona por lo tanto debemos de pagar lo justo por la experiencia de la persona

Ambiente cómodo de trabajo

Nada mejor para que un empleado haga su trabajo que estar en un ambiente cómodo de trabajo donde pueda tener acceso a lo que necesite para hacerlo

Horario cómodo y flexible

Dar al empleado un horario flexible para excederlo de trabajo y luego no pueda dar más de lo esperado

Estrategias de mejoramiento enfocada a la infraestructura de la empresa

Buen punto geográfico

El local debe de estar localizado en un buen punto donde tengan acceso los clientes fácilmente (en este momento Nondia Travel and Tour está muy bien ubicado en el Downtaun de Lawrence)

Accesibilidad

Una parte que se debe de mejorar es la accesibilidad no hay parqueos donde el cliente pueda parquearse para entrar al negocio deben de habilitar el parqueo general para que puedan ir lo clientes sin ningún problema

Seguridad

El cliente quiere sentirse seguro al entrar y salir de un negocio, es decir, la empresa debe de tener una seguridad tanto para ofrecer seguridad como para dar paso al cliente

Estructura moderna

Si bien es cierto hace unos meses nondia travel cambio de local uno más moderno más acogedor más amplio en esta parte no tendrían que cambiar nada

Indicaciones por departamentos

Algo que si deben de poner es indicadores para que el cliente sepa a donde se va a dirigir pues a veces el cliente no sabe si esta con el gerente o con un servicio al cliente.

Estrategias para asegurar el confort y un ambiente agradable para recibir al cliente

Ambiente limpio o higiénico

El negocio debe de mantener siempre el entorno y todo lo que en el cabe siempre limpio e higienizado pues eso es lo que el cliente observa cuando entra

Atención personalizada

Necesito que la empresa aprenda más sobre cómo dar un servicio personalizado en todos los procesos no es lo mismo llamar a una persona Señor que llamarlo por su nombre deben de trabajar en esa parte que es muy importante

Sala de espera amena

Cuando hablamos de sala de espera amena es que la empresa acomode a sus clientes también que si puede brindarle ya sea una menta, un café un te algo para que el cliente si tiene que esperar mucho lo haga de una manera más paciente

Rapidez en la atención

Trabajar en la rapidez muy importante para ustedes como empresa cuando el cliente va a buscar un servicio queremos lo mejor siempre y con una rapidez que sea excelente deben enfocarse más en lo que el cliente le pida sin desviar nada para así no perder Tiempo

Ambiente profesional

El cliente necesita que quien está para atenderlo sea una persona profesional en lo que hace y no necesariamente que tenga un título universitario, pero sí que sepa desarrollarse en todo con sus palabras, actos etc.

Estrategias para garantizar procesos más efectivos con tiempos de espera reducidos al atender al cliente

Entender la necesidad del cliente

Saber que quiere el cliente nos ayudara a entenderlo mejor y darle un mejor servicio cuando un cliente valla al área de servicio procure que el proveedor se base solo en el cliente y en lo que necesite no en su vida personal

Conocer bien el producto

Pero por supuesto que todo el personal debe de conocer todo sobre el producto o servicio que está brindando, la empresa debe cerciorarse de que sus proveedores de servicio tengan toda la misma información y la conozcan para que no desvíen al cliente

Priorizar el tiempo del cliente

Primero el cliente en todo, primero resolver el problema primero atender al cliente primero el cliente en todo

Profesionalismo

Cuando un proveedor de servicio es profesional en su área sabe lo que está haciendo el cliente le gusta mucho eso.

Enfocarse en el cliente

Cuando tenemos un cliente en frente debemos de enfocarnos solo en el no en otro que llegue pues en nuestras manos esta que ese cliente vuelva o hable bien de nosotros como empresa

Estrategias para manejar las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes

Hablar directo con el cliente

Nunca por ningún motivo el proveedor debe de dejar mensajes a segundo sobre alguna situación del cliente, siempre debe de hablar directo toda información con el cliente

Resolver el problema lo más rápido posible

Enfocarnos en resolver el problema lo más rápido posible y no dejarlo en otras manos porque mientras más rapidez más contenta se siente el cliente

No dejar que el cliente se vaya molesto o incomodo

Una parte muy importante y crucial para el buen funcionamiento de la empresa nunca dejar que el cliente se vaya molesto o incomodo porque ese es un cliente perdido no obstante también va a hablar mal de la empresa

Hacer que el cliente se sienta escuchado

Tomar cada palabra del cliente hacerlo sentir escuchado darle a saber que nos importa

Hacer el seguimiento de la queja o reclamación

No vale la pena que un cliente vaya donde el proveedor con una queja y este solo le diga palabras para salir del como suelen decir y se olviden deben de darle seguimiento hasta diario si es necesario hasta que el problema este resuelto

Estrategias para sobresalir por encima de la competencia en el servicio y atención al cliente

Ofrecer productos de calidad

Si la empresa ofrece productos o servicios de calidad pues los clientes se inclinarán más hacia ti

Invertir en el capital humano

Entrenar y capacitar a todos sus colaboradores desde el encargado de limpieza hasta el jefe

Buena publicidad

Algo muy importante el cliente se enamora también por lo que ve la empresa debe de invertir en buena publicidad para hacer que su negocio crezca

Conocer a los clientes

El proveedor que es quien más socializa con el cliente debe de tomarse un tiempo para conocer a su cliente saber lo que le gusta lo que desea etc.

Identificar a los competidores

La empresa en general tiene que identificar a sus competidores para así saber que puedo yo hacer para atraer a esos clientes o para hacer algo mejor que esos competidores etc.

CONCLUSIONES

Para concluir con este proyecto final debemos de saber que el servicio y atención al cliente son las partes fundamentales en toda empresa el servicio y la atención es lo que hace que la empresa crezca o disminuya en el mismo sentido que hace que las empresas consigan más clientes, mejor reputación y ser una de los mejores de la competencia.

Mi experiencia para aplicar los métodos y técnicas para recolectar informaciones fue lo que me permitió obtener la ayuda que necesitaba para buscar la solución al problema de esta empresa de tal manera pudimos ayudar a la empresa en un problema que ellos al no tener experiencia profesional no sabían que tenían

Entre las principales debilidades que encontramos en esta empresa están en su personal muy poca preparación, algunos no tienen los conocimientos necesarios para el área en que fue asignado, la forma de trabajo no es la más idónea cada empleado debe de esperar ser autorizado por los dueños para hacer cualquier Movimiento, los dueños principales no tiene la confianza de sus empleados

Las acciones que emprendimos para realizar posibles soluciones fue hablar con todo el personal hice un video tutorial explicando todo lo relacionado al servicio y atención al cliente para que los empleados entiendan y vean lo que necesitan para mejorar en la empresa y para dar un servicio de calidad, también explique ejemplos de protocolos para que lo pongan en práctica.

Mi experiencia al realizar este proyecto final fue adquirir en la práctica los conocimientos adquiridos a través de todo el proceso universitario concerniente a mi carrera, trabajar directamente con una empresa tratando de ayudar a resolver un problema que puede estar afectando bastante la empresa, contar con personas como fueron los jefes principales que pusieron su confianza en mí para darme la ayuda necesaria para resolver el problema.

RECOMENDACIONES

Recomendamos a la empresa que invierta más en su capital humano que preparen mejor a sus proveedores tanto a los que están como a los nuevos que entren, también que puedan arreglar la parte del parqueo para que los clientes tengan acceso y no les sea incomodo ingresar al negocio.

Recomendamos que trabajen en que los procesos dentro de la empresa sean menos complejos que puedan resolverle al cliente lo más rápido posible y todo lo que necesite en tiempo promedio.

Recomendamos a mejorar su infraestructura el negocio es muy pequeño en sí y por el cumulo de personas se hace muy pequeño y a veces no logran atender bien al cliente porque quieren salir rápidos de ellos para estar un poco más espacioso.

Recomendamos tratar de llevar un ambiente agradable entre empleados y clientes ya que por la falta de educación de algunos proveedores estos tratan de hablar mal o llevarle la contraria a los clientes, teniendo en cuenta que el cliente siempre tiene la razón y es el ente número uno en una empresa.

BIBLIOGRAFÍAS

Álvaro Arismendy. (2017). Claves de la atención y del servicio al cliente.2020, de Álvaro arismendy y sitio web: [youtube.com/watch=?v=glxRc21H3Et38s](https://www.youtube.com/watch?v=glxRc21H3Et38s)

Philip Kotler, Gary Armstrong. (2003). Mercadotecnia. México: Prentice hall México

Robert sector y Breanne o... (2002). Crear una cultura de servicios basado en valores. España: nordtrom

Rodríguez A., José Luis. (2006). Seminario La importancia del servicio al Cliente. Guate mármol.

ANEXOS

Anexo 1



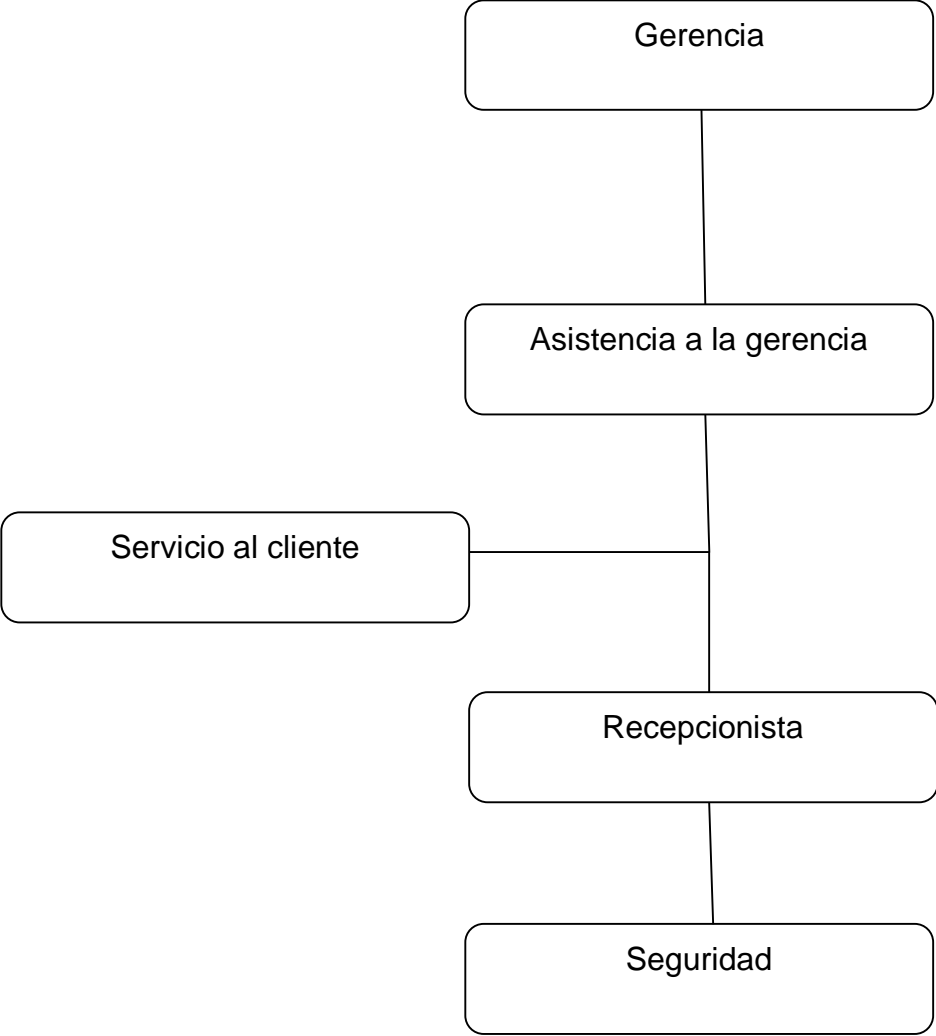
A QUIEN PUEDA INTERESAR

Certificamos que nondia travel and tours aprueba que la señora Perla Maria Acevedo Diaz estudiante de la universidad abierta para adultos (UAPA) realice su proyecto para su curso final de grado en nuestra empresa.

Atentamente

Nondia Aquino
Mark smund

Anexo 2



Anexo 3



Resultado Entregable

Módulo 2: Plantilla Diagnostica Especializada

I. Evaluación del proveedor de servicios

Item	Excelente	Buena	Aceptable	Inaceptable
1. Imagen y cuidado personal.				
2. Cordialidad y cortesía.				
3. Comunicación personal.				
4. Dominio de los procesos.				
5. Escucha activa.				
6. Motivación y espontaneidad.				
7. Escucha y tolerancia.				
8. Iniciativa y determinación.				
9. Manejo de conflictos.				
10. Inteligencia emocional.				

II. Evaluación de desempeño

Item	Excelente	Buena	Aceptable	Inaceptable
11. Espiritos y compromiso.				
12. Capacidad de aprendizaje.				
13. Facilidad para tomar decisiones.				
14. Responsabilidad y cumplimiento de tareas.				
15. Nivel de eficiencia y eficacia.				
16. Nivel de rendimiento al ejecutar tareas.				
17. Nivel de productividad operativa.				
18. Capacidad para resolver situaciones.				
19. Habilidades técnicas vinculadas al puesto.				
20. Habilidades sociales (empatía, comunicación, interacción).				



III. Evaluación del Local o medios físicos para proveer el servicio

Items	Insuficiente	Buena	Aceptable	Inapropiable
21. Instalaciones acústicas.				
22. Higiene y pulcritud.				
23. Mobiliario adecuado.				
24. Áreas confortables o cómodas.				
25. Disponibilidad de parqueo.				
26. Áreas señalizadas o bien identificadas.				
27. Equipos aliméticos en buenas condiciones.				
28. Ambientes accesibles.				
29. Edificaciones acondicionadas para dificultades motoras.				
30. Áreas de evacuación y emergencias identificadas.				

IV. Evaluación de medios digitales para proveer el servicio

Items	Insuficiente	Buena	Aceptable	Inapropiable
31. Central Telefónica automatizada.				
32. Dispositivos aliméticos disponibles.*				
33. Página Web o servicios virtuales disponibles.				
34. Presencia o promoción de servicios en Redes sociales.				
35. Facilidad de interacción en medios digitales o virtuales.				
36. Capacidad de respuesta inmediata.				
37. Actualización de información.				
38. Manejo de los procesos digitales.				

*Computadoras, extensiones telefónicas, impresoras, máquinas electrónicas, entre otros.

V. Evaluación de los protocolos de servicio

Items	Insuficiente	Buena	Aceptable	Inapropiable
39. Implementación protocolos servicios y atención telefónicos.				
40. Implementación protocolos servicios y atención presencial.				
41. Implementación protocolos servicios y atención virtual.				

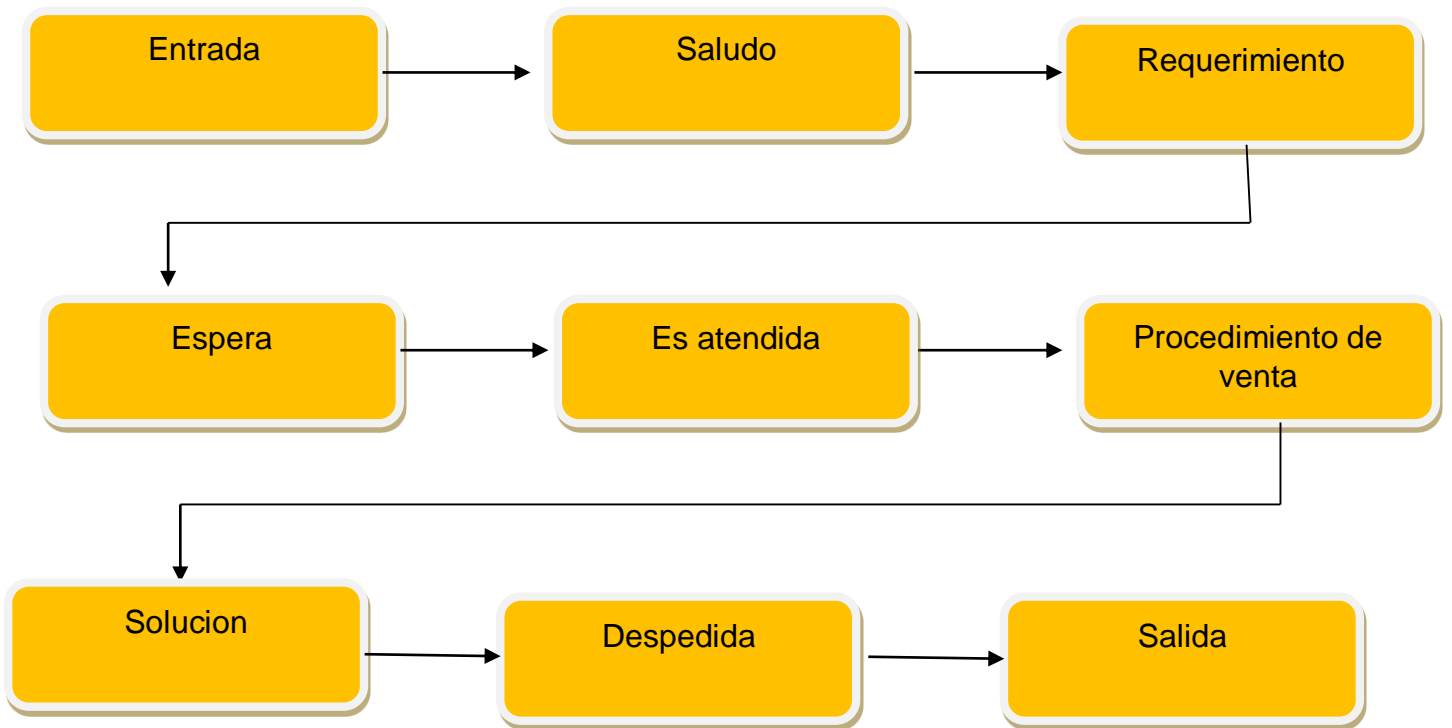


VI. Descripción protocolos usados en servicio al cliente

Protocolos
Protocolo servicios y atención telefónica.
Protocolo servicios y atención presencial.
Protocolo servicios y atención virtual.

Anexo 4

Flujograma protocolo presencial, virtual y telefónico



Anexo 5

FICHA MULTIMEDIA						
Elaborado por:	Perla Acevedo		Fecha de elaboración:	Abril 2020		
Nombre de la empresa:	Nondia Travel and tours					
Descripción del contenido:	Tutorial servicio y atención al cliente					
Dirección Url:	https://www.youtube.com/watch?v=YwLbhewMLNM&t=6s					
Tipo de material multimedia	Video	x	Audio		Tutorial	

FICHA MULTIMEDIA						
Elaborado por:	Perla Acevedo		Fecha de elaboración:	Marzo 2020		
Nombre de la empresa:	Nondia Travel and Tours					
Descripción del contenido:	Simulación de protocolo de atención y servicio al cliente presencial					
Dirección Url:	https://www.youtube.com/watch?v=r32-xJpTc48&t=11s					
Tipo de material multimedia	Video	X	Audio		Tutorial	

FICHA MULTIMEDIA						
Elaborado por:	Perla Acevedo		Fecha de elaboración:	Marzo 2020		
Nombre de la empresa:	Nondia Travel and Tours					
Descripción del contenido:	Simulación protocolo de atención y servicio al cliente telefónico					
Dirección Url:	https://www.youtube.com/watch?v=mQObhFvmyl4&t=17s					
Tipo de material multimedia	Video	x	Audio		Tutorial	

FICHA MULTIMEDIA						
Elaborado por:	Perla Acevedo		Fecha de elaboración:	Marzo 2020		
Nombre de la empresa:	Nondia Travel and Tours					
Descripción del contenido:	Simulación Protocolo de atención y servicio al cliente virtual					
Dirección Url:	https://www.youtube.com/watch?v=r32-xJpTc48&t=11s					
Tipo de material multimedia	Video	X	Audio		Tutorial	

Anexo 6

1. Nombre del taller o entrenamiento

Protocolos de servicio y atención al cliente

2. Objetivos del taller o entrenamiento

El objetivo de este entrenamiento es definir y analizar los objetivos de servicio y atención al cliente. La definición clara de los mismos es esencial de cara a determinar tanto los puntos de control en los procesos de atención como la información que será necesario recabar y/o medir.

3. Instructor

Perla María Acevedo Díaz

4. Empresa donde se realizará el entrenamiento

Nondia Travel and Tours

5. Departamento o área a la que se ofrecerá el entrenamiento

Servicio al cliente

6. Personal a entrenar

Personal del área de servicio y atención al cliente también a los jefes de la empresa ya que ellos también están cara a cara con el cliente

7. Fecha en que se ofrecerá el taller

Sábado 21 de marzo 2020

8. Horario (se sugiere mínimo dos horas)

3:00 pm hasta 5:00 pm

9. Metodología (Análisis de contenido, videos, ejercicios prácticos)

Análisis de contenido

Ejercicios prácticos

Simulación de protocolos

Videos y ejemplos

10. Recursos logísticos (Proyector, laptop, material de apoyo)

Proyector

Laptop

11. Material didáctico: Presentación PowerPoint, videos, folletos, manual de protocolos.

Presentación power point

Folletos con algunos puntos

Manual de protocolos

12. Contenido temático

Antecedentes del servicio y atención al cliente

Conceptos

Articulación entre servicio y atención al cliente

Claves para un buen servicio

Casos específicos de buen y mal protocolos de servicio en sus diferentes vertientes

Intercambio de opiniones entre los participantes

Simulación de los diferentes protocolos entre los participantes

13. Evidencia: Registro fotográfico.

Fotos

Video

Anexo 7

Plantilla estructuración de puestos

Habilidades técnicas o conocimientos básicos	Habilidades interpersonales o sociales	Habilidades intrapersonales o personales

Plantilla de principios de servicio al cliente

Confiabilidad
Rapidez
Buena actitud
Disposición

Atención a los detalles
Entusiasmo
Escucha activa
Comunicación asertiva

Compromiso
Cortesía
Empatía
Imagen o cuidado personal
Buena dicción
Inteligencia emocional
Autocontrol de las emociones

Sonreír
Cordialidad

Contacto visual
Adecuada comunicación gestual o no verbal (Kinésica)
Modulación de voz (Tono, velocidad y timbre)
Manejo de conflictos
Manejo de clientes complejos
Clima o entorno de trabajo adecuado
Señalizaciones de áreas y departamento
Determinación
Pasión

Anexo 8



