

INFORME RELATORIA

Calidad en atención de clientes

Marzo 2019



Informe relatoria

El día Sábado 9 de marzo de 2019, el Consultor René Fischer realizó 1 Taller de “Calidad en la atención de clientes” titulado El Espíritu de la Hospitalidad, para empresarios y trabajadores que participan en el proyecto PER Turismo Patagonia Aysén, Código 14PEDR - 35778-4. la charla tuvo por objetivo desarrollar entre los participantes las habilidades y técnicas (diálogos y acciones) necesarias para aumentar la satisfacción de los clientes generar en ellos una experiencia memorable.

El Taller, El Espíritu de la Hospitalidad fue diseñado especialmente para fortalecer y desarrollar las habilidades y técnicas necesarias para el trabajo asociativo y las relaciones interpersonales basado en el valor de la HOSPITALIDAD.

Se trató de un taller que genera una motivación y sentimiento especial entre los participantes puesto que se enfatiza la importancia de la actitud y desempeño y da un nuevo sentido a su trabajo.

El Espíritu de la Hospitalidad se enfoca en el servicio, los clientes, la hospitalidad y las relaciones entre las personas, desarrollando entre los participantes las habilidades blandas y enfatizando la orientación al cliente y aumentando la motivación a entregar un servicio superior.

La actividad se realizó en horario de 12:30 a 14:00 horas y, en opinión del Consultor se logró hacer tomar conciencia a los participantes acerca del inmenso contenido humano del servicio y de la importancia del valor de la hospitalidad en las relaciones interpersonales y especialmente en la atención al cliente. Se destacó la comprensión del servicio como sistema, lo que explica que la fuerza y forma en que se desarrolla la atención a las personas, depende de la calidad de los servicios recibidos y especialmente de los contactos (amistosos, indiferentes o de desagrado) entre prestadores de servicios y clientes. El cumplimiento a la promesa básica de servicio más los contactos influenciarán la imagen, positiva o negativa, que los visitantes se lleven del barrio y la atención recibida, la que tendrá influencias sobre su deseo de regresar o no, y tan importante como lo anterior, sobre las recomendaciones positivas o negativas que estos hagan a sus pares, parientes y amigos sobre experiencia de compra. La reputación es la medida que nos rige en esta nueva era.



Por tanto, se hace indispensable que los actores públicos y privados que operan en el proyecto PER, actúen en un ambiente relacional del sistema turismo, aceptando como válido y común, un conjunto de normas básicas de relacionarnos. Ello, en última instancia actúa como “buenas prácticas”, que aseguran al visitante a la Región una experiencia moderna de la mejor calidad reconocible.

Un ambiente relacional de buenas prácticas y normas positivas de común acuerdo puede nacer o ser impulsado por conceptos comunes al sistema, en forma estratégica y táctica, asegurando que sus participantes los reciban, conozcan, practiquen e internalicen en sus roles y los lleven permanentemente al escenario de la prestación, y todo aquello bajo el concepto de “Hospitalidad” .

Por tanto, esta actividad ha sido un primer avance, pero aún resta generar intervenciones en materias de “Hospitalidad”, y hablar de “Hospitalidad” implica reconocer que su esencia es “Cuidar a las personas, dando un nuevo sentido al trabajo en servicio”. “La Hospitalidad”, es una visión estrechamente relacionada a la modernidad.



Se considera imperativo continuar reforzando mediante el entrenamiento de equipos de trabajo en conceptos y técnicas de hospitalidad y cuidado a las personas, impulsando un paso mayor, ambicioso e integrador: la búsqueda del espíritu de hospitalidad como valor general en la región.



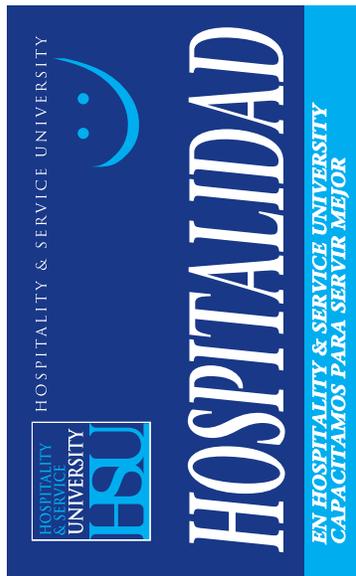
Rene E. Fischer Angulo

Rut: 5.883.598-6



Anexo

Tarjetas entregadas a participantes



EL CAMBIO COMIENZA CONTIGO

- *Actitud Positiva*
- *Contacto Visual*
- *Sonrisa Natural*
- *Lenguaje corporal amigable*
- *Tono de voz amistoso*
- *Criterio*
- *Entusiasmo*

Tel. (569) 97465582 • rfischer@hsu.cl
www.hsu.cl



Foto de la actividad

