# Manual
# de Operaciones
# Airtrail y Tirolesa

A.Recepcionista

**INDICE**


1 INTRODUCCIÓN ..... 3
2 OBJETIVOS ..... 3
2.1 General ..... 3
2.2 Específicos ..... 3
3 CONDICIONES DE TRABAJO ..... 4
3.1 Horario de trabajo ..... 4
3.2 Herramientas de trabajo ..... 4
3.3 Cargos y Contactos ..... 4
3.4 Demanda ..... 5
4 CIRCUITO ..... 6
4.1 Layout Airtrail y Tirolesa ..... 6
5 FUNCIÓN MONITORES AIRTRAIL Y TIROLESA ..... 7
5.1 Monitores Torre A ..... 7
5.2 Monitores Torre B ..... 7
5.3 Monitores Torre C ..... 8
6 PRODUCTOS Y REGLAMENTOS ..... 9
6.1 Airtrail ..... 9
6.2 Tirolesa ..... 11
6.3 Airtrail + Tirolesa ..... 11
6.4 Recorrido del cliente ..... 12
7 DESCRIPCIÓN RECEPCIONISTA ..... 13
7.1 Perfil ..... 13
7.2 Requisitos ..... 13
8 LABORES DEL RECEPCIONISTA ..... 14
8.1 Proceso de Venta ..... 14
8.2 Labores de mantención ..... 17
8.3 Labores en relación a los monitores ..... 17
9 SERVICIO AL CLIENTE ..... 18
9.1 Descripción ..... 18
9.2 Descripción del Servicio ..... 18
9.3 Introducción ..... 19
9.4 Quién es el cliente ..... 19
9.5 Lineamientos del Airtrail y Tirolesa en relación al cliente ..... 19

# 1 INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el Manual de Operaciones del Airtrail y Tirolesa, específicamente para el recepcionista a cargo, el cual describe todo lo relacionado a la función de éste, con el fin de que se desempeñe correctamente.

En el presente documento se exponen los lineamientos que se deben seguir para realizar de forma eficiente y eficaz las tareas y funciones que le competen, logrando así los objetivos planteados.

# 2 OBJETIVOS

## 2.1 General

Proveer los lineamientos para el eficaz desempeño de las labores realizadas por el recepcionista que trabaja en el Airtrail y Tirolesa, priorizando la atención al cliente por sobre todas las cosas, prestando así un servicio de calidad.

## 2.2 Específicos

- Definir las labores específicas del recepcionista, quien opera la recepción tanto del Airtrail como de la Tirolesa.
- Determinar los protocolos que debe seguir para realizar una atención de calidad y venta eficaz.
- Establecer la relación que debe mantener con los monitores.
- Prevenir situaciones de emergencia y accidentes al instaurar protocolos de seguridad dentro de la labor del recepcionista, específicamente repasando el reglamento a los clientes.
- Determinar los tiempos que se deben considerar para cada tipo de demanda y horario, de modo de mejorar la eficiencia en la atención al cliente.

# 3 CONDICIONES DE TRABAJO

## 3.1 Horario de trabajo

El horario establecido para Airtrail y Tirolesa es de Lunes a Domingo de 11 a 21 horas, incluido feriados, a excepción de los irrenunciables.

## 3.2 Herramientas de trabajo

Los implementos destinados para el recepcionista son los siguientes:

- Afiches con los productos y promociones
- Hoja de turnos para horario de alta demanda
- Lápices
- Coles para que los clientes se amarraren el pelo

## 3.3 Cargos y Contactos

Se presenta una lista con los contactos del personal administrativo que deben ser contactados en caso de emergencias.

| Nombre | Apellido | Celular | Cargo | Inicial |
|---|---|---|---|---|
| Patricio | Bravo | +56 9 8549 3333 | Jefe Local | PB |
| Pablo | Ravanal | +56 9 6247 7810 | Eventos | PR |
| Juan | Sepúlveda | +56 9 87226332 | Administrador | JS |
| Juan Jose | Zarzar | +56 9 9820 6915 | Finanzas | JJZ |

### 3.4 Demanda

Se consideran tres momentos de demanda en lo que respecta al Aitrail y Tirolesa. Estas son baja, media y alta demanda y dependerá básicamente de la cantidad de monitores que sean necesarios para cubrir la cantidad de clientes.
En baja demanda se necesita un solo monitor en el Airtrail que ocupe todas las posiciones y uno en la Tirolesa. En media demanda, se necesitan 2 a 3 monitores y en alta demanda se necesita un monitor para cada posición del Airtrail y la Tirolesa.
Estas demandas son el resultado de un análisis de las estadísticas de ventas según los distintos horarios.

**Horarios de baja demanda**

- ✓ Lunes a jueves de las 10:00 hasta las 16:00 horas, excepto en periodo de vacaciones
- ✓ Viernes desde las 10:00 a 13:00 horas.
- ✓ Sábados y domingos desde las 10:00 hasta las 12:00 horas.

**Horarios de media demanda**

- ✓ Lunes a jueves desde las 16:00 hasta las 21:00 horas, excepto en periodo de vacaciones
- ✓ Viernes desde las 13:00 hasta las 21:00 horas
- ✓ Días sábado y domingo desde las 12:00 hasta las 16:00 horas.

**Horarios de alta demanda**

- ✓ Días sábado y domingo desde las 16:00 hasta las 21:00 horas.

Vacaciones escolares de invierno y verano.

# 4 CIRCUITO

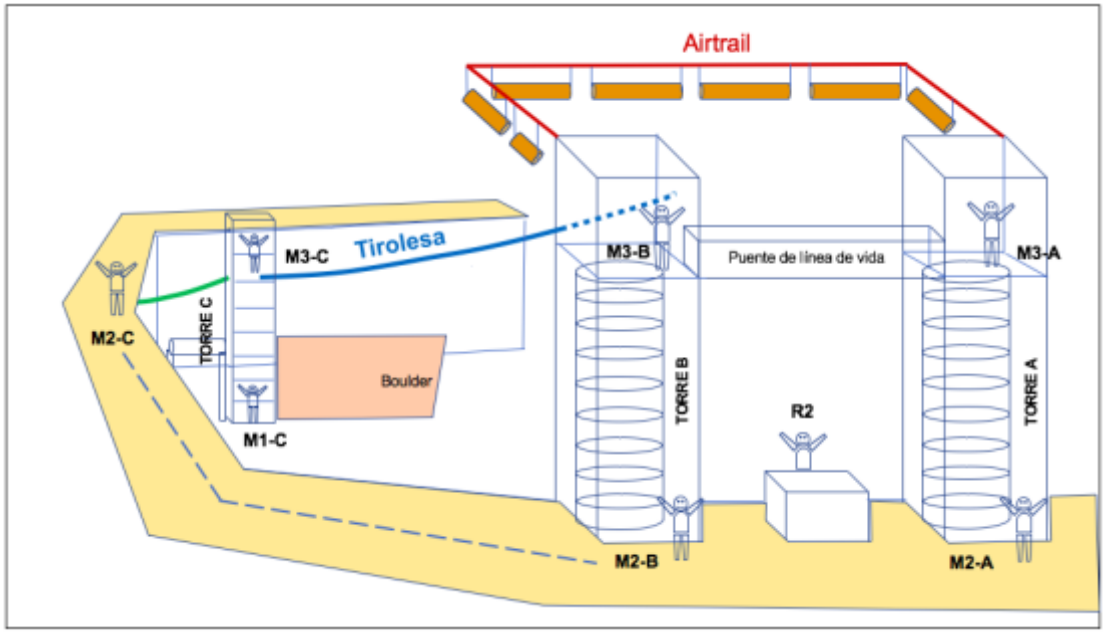
El circuito AIRTRAIL consiste en que el cliente se desplaza a través de troncos colgantes a más de 11 metros de altura, usando como sistema de seguridad una línea de vida anclada a un carro que se desliza por un riel. Para acceder a este circuito se tienen dos torres, una de entrada llamada Torre A y otra de salida llamada Torre B. Además, existe una opción de salir del circuito mediante una TIROLESA, la cual está ubicada en la Torre B del circuito. El trayecto de la tirolesa tiene aproximadamente 50 metros y termina en una torre ubicada en el Boulder del Muro Mall Sport llamada Torre C. Para la asistencia del cliente, se cuenta con monitores que se ubican en posiciones designadas dentro del circuito, las cuales se explican a continuación.

## 4.1 Layout Airtrail y Tirolesa

En la siguiente figura se presenta un esquema del Airtrail y Tirolesa en conjunto, a modo de explicar lo antes mencionado y las diferentes posiciones que adaptan los monitores en el circuito. La nomenclatura es la siguiente:

**M:** Monitor, existiendo 7 distintos, M2-A, M2-B, M2-C, M3-A, M3-B, M1-C, M3-C
**R**: Recepcionista, existiendo solo uno, R2.
**1, 2, 3**= primer piso, segundo piso y tercer piso, respectivamente.
**A, B, C**: Torre A, Torre B y Torre C respectivamente.

Así por ejemplo la posición M3-C, significa que esa es la posición del monitor del piso 3 en la torre C.



# 5 FUNCIÓN MONITORES AIRTRAIL Y TIROLESA

De acuerdo a la figura anterior, existen 7 tipos de posiciones de monitores respecto al Airtrail y Tirolesa. El recepcionista debe conocer cuál es la función principal de estas posiciones.

## 5.1 Monitores Torre A

M2-A:

Este monitor es el que se ubica a los pies de la Torre A. Es el encargado de recibir a los clientes que compraron el producto Airtrail 1 vuelta, Airtrail 2 vueltas o la promoción Airtrail +Tirolesa. Su función principal es darle la bienvenida al cliente, repasar reglamento, poner el arnés y el casco y luego llevarlo a la Torre A para conectarle la cuerda de ascenso. Este monitor no debe dejar desentendido al cliente en la escalera, ya que podría iniciar ascenso por su cuenta.

M3-A:

Este monitor recibe al cliente en la parte superior de la Torre A. Su función es explicar al cliente el juego, las medidas de seguridad, y qué hacer en caso de pánico. El monitor debe conectar al cliente a uno de los carros del Airtrail y asistirlo durante todo el circuito en los troncos en caso que necesite ayuda.

## 5.2 Monitores Torre B

M2-B:

Este monitor es el que se ubica a los pies de la Torre B.

Su función es darle la bienvenida, repasar reglamento y asistir con arnés y casco a los clientes que vienen solo a la Tirolesa. Llevarlos a la torre B y conectarles la cuerda de ascenso.

Además, recibir a los clientes que vienen bajando del Airtrail, desconectarles el equipo y dejar éste ordenado para los próximos clientes.

M3-B:

Este monitor se ubica en la parte superior de la Torre B. Tiene dos funciones principales.

Debe recibir a los clientes que terminan el circuito del Airtrail y que solo compraron producto Airtrail, sacarles la línea de vida del Airtrail y ponerle la cuerda de descenso de la escalera de la torre B para descenderlo al piso.

Además, debe recibir a los clientes que terminan el circuito del Airtrail y que compraron la promoción Airtrail + Tirolesa. Debe desconectar la línea de vida de Airtrail y conectarle la línea de vida de la polea de la Tirolesa. Comunicarse por radio con el monitor M3-C para realizar el lanzamiento.

### 5.3 Monitores Torre C

M3-C:

Este monitor se ubica en la parte superior de la Torre C que es la torre de la Tirolesa en el primer piso de Mallsport. Su función principal es frenar a los clientes que se lanzan en la Tirolesa. Se comunica directamente con el monitor M3-B.

M2-C:

Este monitor es el encargado de Ir a buscar las poleas y el equipo de la Tirolesa que se va acumulando en la Torre C.

M1-C:

Este monitor se ubica a los pies de la Torre C. Se preocupa de recibir a los clientes que bajan de la Tirolesa, les desconecta el equipo y se lo devuelve al monitor M3-C. Luego acompaña a los clientes a la salida. Además, se preocupa de vigilar el Boulder cuando no hay clientes en la Tirolesa.

# 6 PRODUCTOS Y REGLAMENTOS

## 6.1 Airtrail

El Airtrail es un circuito suspendido a más de 11 metros de altura sobre el nivel de suelo. Está compuesto por troncos colgantes separados entre sí por una cierta distancia.

### 6.1.1 Productos Airtrail

Existen 2 tipos de productos asociados al Airtrail, los cuales se mencionan a continuación:

| **Aitrail 1 Vuelta** | **Airtrail 2 Vueltas** |
|---|---|
| 1 persona | 1 persona |
| 1 vuelta por circuito Aitrail | 2 vueltas por circuito Airtrail |
| Incluye equipo de seguridad | Incluye equipo de seguridad |
| No incluye zapatillas | No incluye zapatillas |

El precio va actualizándose con el tiempo, por lo que el recepcionista debe mantenerse al día ante cualquier cambio.

### 6.1.2 Restricciones de acceso

- ✓ No hay edad mínima de ingreso.
- ✓ Siempre acompañados de un tutor que apruebe la realización de la actividad.
- ✓ El peso máximo permitido es de 80 kilos y la estatura para el ingreso al circuito es de 1 metro y 15 centímetros como mínimo.

### 6.1.3 Reglamento Airtrail

Antes de que cualquier persona suba al Airtrail, estos deben conocer, entender y respetar las normas de seguridad con el objetivo de evitar accidentes y poder disfrutar el juego de manera responsable

- Los participantes NO deben tener problemas de salud como problemas cardiacos, operaciones recientes, embarazos, problemas de cuello y/o espalda, o cualquier otro inconveniente que pueda verse agravado por la actividad.
- El uso de alcohol, drogas y medicinas que produzcan sueño NO están permitidas.
- Las personas que deben ocupar lentes, tienen que asegurarse de que estos estén bien sujetos y que NO se puedan caer.
- El cabello siempre debe estar amarrado para no sufrir el enredo en ningún tramo del recorrido. Para esto **el recepcionista debe contar con amarras para el pelo con el fin de proveer a las personas que no tienen**.
- Los bolsillos deben estar completamente vacíos. Y además se prohíbe el ingreso de los siguientes elementos: Pulseras, aros, anillos, cadenas, audífonos, celulares.
- La toma de fotografías solo debe ser fuera del circuito aéreo.
- Se prohíbe el ingreso de bebidas o alimentos al circuito. Así como también mascar chicle.
- Los zapatos deben estar bien atados antes de subir. Puedes solicitar en recepción si no dispones de estos. Se prohíben las sandalias o pies descalzos.
- Se prohíbe estrictamente jugar bruscamente con el resto de los participantes o realizar maniobras peligrosas durante el circuito,
- NO se deben manipular las cintas, mosquetones ni arnés después del chequeo del instructor del juego, quien es responsable del equipamiento en todo momento.
- La persona en juego debe avisar al monitor en caso de que se sienta inseguro o tenga otro problema.
- La persona en juego debe notificar si sufrió alguna lesión u otro tipo de percance durante su recorrido en el libro de incidentes.
- Airtrail NO se hace responsable por la pérdida de objetos personales extraviados y se reserva el derecho de expulsar a las personas que no cumplan con estas reglas de uso básico de seguridad.

### 6.2 Tirolesa

La Tirolesa se encuentra en el Mallsport. Consiste en una polea suspendida por cables montados entre dos torres de contención. La polea se desliza por los cables gracias a la gravedad y a la diferencia de altura entre las torres.

La torre de partida de la Tirolesa es la misma Torre B del Airtrail y la Torre de llegada (C) está ubicada en la sala de entrenamiento del Muro, junto al Boulder.

#### 6.2.1 Producto Tirolesa

Existe solo un producto Tirolesa y consiste en un deslizamiento por los cables.

| **Tirolesa 1 Lanzamiento** |
|---|
| 1 persona |
| 1 lanzamiento |
| Incluye equipo de seguridad |
| No incluye zapatillas |

#### 6.2.2 Restricciones de acceso

- ✓ La edad mínima de ingreso, es de niños de 4 años de edad en adelante y siempre acompañados de un tutor que apruebe la realización de la actividad.
- ✓ El peso máximo permitido es de 80 kilos y no hay estatura mínima de ingreso.

#### 6.2.3 Reglamento Tirolesa

El reglamento para la Tirolesa es el mismo que el del Airtrail.

### 6.3 Airtrail + Tirolesa

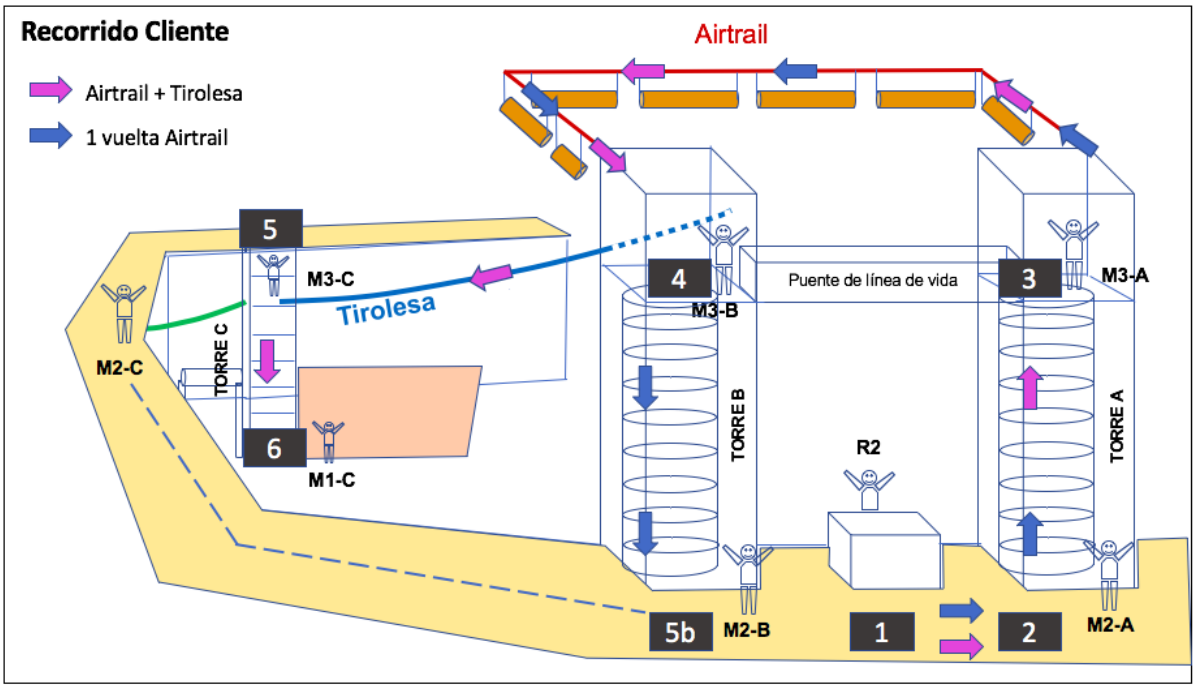
Existe una promoción que consiste en **1 Tirolesa + 1 vuelta Airtrail**.

El recepcionista debe mantenerse al tanto de esta promoción y su precio, así como también ofrecerla a toda persona que esté interesada en el Airtrail.

Cabe mencionar que para esta promoción se asume que primero debe realizarse el Airtrail y después la Tirolesa, a menos que se diga lo contrario. Para esto, el cliente primero sube por la Torre A, da la vuelta por el Airtrail y luego desde la misma Torre B al llegar del Airtrail, es lanzado por la Tirolesa.

### 6.4 Recorrido del cliente

Asimismo, en el siguiente esquema se ilustra cómo interactúan los dos productos más vendidos y cuál es el recorrido del cliente por las diferentes posiciones explicadas anteriormente.



# 7 DESCRIPCIÓN RECEPCIONISTA

El recepcionista descrito en este manual está a cargo tanto de la recepción del Airtrail como de la Tirolesa, ya que estas dos instalaciones comparten el mismo punto de acceso.

## 7.1 Perfil

La persona que ocupa este cargo debe ser una persona amable, paciente, respetuosa, motivada, ordenada, eficiente, saber trabajar bajo presión y saber cómo dirigirse a un cliente bajo distintos escenarios, ya que es la cara visible y primera impresión en relación a las actividades.

Debe conocer a cabalidad los productos ofrecidos y sus características, además de promociones y ofertas que pueden ser del interés de la persona.

Debe estar familiarizada con la actividad de la cual es la cara visible, es decir, debe ser capaz de contestar preguntas e inquietudes de toda índole acerca del Airtrail y Tirolesa, con el fin de que el cliente se atreva a probar los productos. Para esto debe saber cómo funcionan, tener claro cuáles son las medidas de seguridad, restricciones, los reglamentos y función principal de cada monitor.

Debe respetar los horarios de almuerzo establecidos y horarios de llegada, siempre dejar la recepción con alguien de confianza y jamás desatendida.

Es vital que el recepcionista cuente con un servicio al cliente destacado, ya que de esto dependerá en muchas ocasiones si el cliente vuelve a la empresa o no. Es de suma importancia que el recepcionista lea, comprenda y aplique lo mencionado en el último capítulo de este manual, referido al servicio al cliente.

**Reporta a**: Jefe de Local o Jefe de Turno

## 7.2 Requisitos

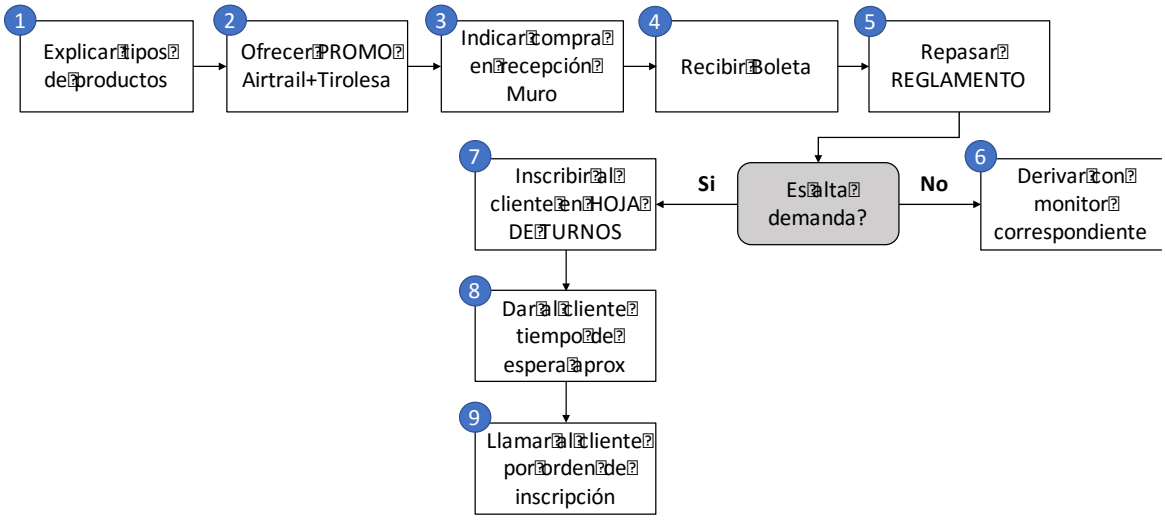
El recepcionista debe estar capacitado para realizar un correcto proceso de venta y servicio al cliente. Debe manejar los siguientes documentos:

- ✓ Manual recepcionista Airtrail y Tirolesa, incluido el capítulo de Servicio al Cliente
- ✓ Reglamento Airtrail y Tirolesa

# 8 LABORES DEL RECEPCIONISTA

En este capítulo se presenta en detalle todas las labores, responsabilidades y actividades que debe realizar el recepcionista del Airtrail y Tirolesa dentro de su jornada diaria de trabajo. Éste esta designado con la nomenclatura R2 en el layout mostrado anteriormente.

## 8.1 Proceso de Venta




### 1. Explicar tipos de productos

Al acercarse un cliente al mesón de recepción, invitarlo inmediatamente a que conozca los productos. Para la atención deseada siempre regirse según Manual de Atención al Cliente, que se encuentra en este mismo manual.

Explicarle en qué consiste cada producto y qué opciones tiene, de todas formas, seguir de ejemplo el siguiente speech.

- Hola, Bienvenido a Airtrail, mi nombre es (nombre del recepcionista), ¿cuál es el tuyo?

- Hola (nombre de cliente), mira te cuento, nosotros tenemos un circuito llamado Airtrail, que es un juego de desafío, consiste en hacer una vuelta cruzando troncos colgantes, en donde tú vas asegurado a una línea de vida a un carro que se desliza por un riel. Tienes dos opciones para salir de circuito. La primera es bajar subir por esa torre (Torre A) y bajar por esta (Torre B), y la otra opción es subir por esta misma torre (Torre A) pero puedes salir del circuito mediante una Tirolesa, que empieza aquí y termina en una torre de primer piso.

- Todo es muy seguro, los juegos soportan hasta 2000 kg y siempre se hacen las mantenciones correspondientes, además tienes un monitor que te va ayudando por si te sientes inseguro.

**2. Ofrecer Promo Airtrail+Tirolesa**

Si se interesa ya sea por el Airtrail o por la Tirolesa por separado, **SIEMPRE** ofrecerle la promoción que incluye a ambos.

**3. Indicar compra en recepción Muro**

Si se decide a comprar un producto, invitarlo a que vaya a comprarlo a la recepción del Muro, ya que en la recepción del Airtrail no se concreta la venta, además decirle que tiene que volver con la boleta.

**4. Recibir boleta**

Para ingresar al circuito es necesario contar con boleta en mano, de otra forma, no está permitido la entrada.

**5. Repasar Reglamento**

Cuando regresa con la boleta, se le debe Indicar que lea el reglamento del producto que compró, el cual se encuentra a un costado de la recepción, insistiendo que es de suma importancia respetar este reglamento. Repasarle puntos importantes como **No subir con cosas que se puedan caer** y **Amarrarse el pelo**, en caso de tener el pelo largo.

**El recepcionista debe contar con amarras para el pelo con el fin de proveer al cliente en que caso de que no tenga.**

**6. Derivar con monitor correspondiente**

Si la venta ocurre en horarios de baja demanda, no hacer hojas de turnos y derivarlo directamente al monitor correspondiente, si va al Airtrail a monitor en posición M2-A y si va solo a Tirolesa al M2-B.

**7. Inscribir al cliente en Hoja de Turnos**

Si la venta se realiza en alta demanda, explicarle el procedimiento que continua, es decir, decirle que para poder ingresar al circuito es necesario que se inscriba en una Hoja de Turnos, de no cumplirse esto, no quedará registrado y perderá su turno. El turno a las actividades de Airtrail y Tirolesa son por **ORDEN DE LLEGADA A LA INSCRIPCIÓN.**

El recepcionista debe inscribirlo en una lista de turnos, considerando el siguiente esquema: Número de boleta, nombre y a qué se va a subir.

| Nº Boleta | Nombre | Airtrail | Tirolesa |
|---|---|---|---|
| 2223 | Carlos Zamorano | [ 1 ] | [ 1 ] |
| 2566 | Vivian Castillo | [ 2 ] | [ 1 ] |
| 2568 | Maria Campos | [ 1 ] | [ ] |
| 2575 | Natalia Leon | [ 1 ] | [ 1 ] |
| 2576 | Juan Perez | [ 1 ] | [ ] |
| 2578 | Patricio Farias | [ 1 ] | [ ] |
| 2579 | Patricio Bravo | [ 1 ] | [ ] |

**8. Dar al cliente tiempo de espera aproximado**

Se le debe decir al cliente un tiempo estimado de espera, considerando que son aproximadamente 4 minutos por persona tanto para dar una vuelta en el Airtrail como para la Tirolesa. **NO HACERLO ESPERAR EN FILA**. Aconsejarlo que vuelva un poco antes de que su tiempo de espera culmine.

Si de todas formas el cliente insiste en hacer fila, hacer filas separadas para las personas que ingresarán al Airtrail y para las que ingresarán a la Tirolesa.

**9. Llamar al cliente por orden de inscripción**

Cuando se desocupe un carro del Airtrail o la Tirolesa, se debe llamar a las personas que están en la hoja por orden de inscripción, se tacha el nombre una vez que la persona ingrese al juego. Si la persona que se está llamando no responde, se continua con el siguiente nombre, sin tachar el ausente.

Cada vez que se llame a alguien, se debe empezar por el primer nombre, sin tachar, como se muestra a continuación:

| Nº Boleta | Nombre | Airtrail | Tirolesa |
|---|---|---|---|
| 2223 | ~~Carlos Zamorano~~ | [ 1 ] | [ 1 ] |
| 2566 | Vivian Castillo | [ 2 ] | [ 1 ] |
| 2568 | ~~Maria Campos~~ | [ 1 ] | [ ] |
| 2575 | ~~Natalia Leon~~ | [ 1 ] | [ 1 ] |
| 2576 | Juan Perez | [ 1 ] | [ ] |
| 2578 | ~~Patricio Farias~~ | [ 1 ] | [ ] |
| 2579 | Patricio Bravo | [ 1 ] | [ ] |

En este caso, se debe llamar a Vivian Castillo, si no responde a Juan Pérez y si no responde entonces a Patricio Bravo, y así, CADA VEZ.

**Nota:**
En horarios de baja demanda, está permitido el ingreso de padres al área de sillones para que esperen por sus hijos, sin embargo, **en horarios de alta demanda, esto está totalmente prohibido**, ya que entorpece el accionar de los monitores que están contra el reloj y no existe el espacio para todos los padres.

### 8.2 Labores de mantención

- Mantener el área de recepción limpia y despejada de objetos, así como también el área de sillones. En horarios de alta demanda, se debe despejar la vía de recorrido de monitores entre las Torres A y B, la cual pasa por detrás del mesón de recepción.

- Mantener ordenados y en su lugar correspondiente cascos y arneses para la correcta función

- Mantener insumos suficientes para trabajar de manera eficiente, es decir, siempre se debe tener disponible, hojas de turnos, lápices, afiches de precios y promociones y libro de incidentes. En caso de faltar alguno de estos insumos, avisar de inmediato a Jefe de Local para su pronta reposición.

### 8.3 Labores en relación a los monitores

- En casos de alta demanda, como lo son los fines de semana y vacaciones escolares, el recepcionista, debe ser capaz de evaluar en qué momento y sin dejar ninguna de sus responsabilidades prioritarias al descuido, puede ayudar al monitor ubicado en la posición M2-B a sacar arneses integrales de los que vienen bajando del Airtrail, pero **NUNCA PONER ARNESES**, ya que es muy peligroso si el arnés es puesto de manera errónea.

- En horarios de baja demanda, es decir, durante la semana, el recepcionista ocupará más de una posición dentro del Airtrail debido a la baja concurrencia de personas, para esto, debe estar capacitado para desempeñarse correctamente en todas las posiciones que se le sean asignadas.

- El recepcionista debe estar atento en horarios de alta demanda a que **NUNCA** un monitor deje desatendida algunas de las posiciones descritas en el Layout, siempre se debe dejar a alguien que esté autorizado para su reemplazo. Especialmente en las posiciones M3-B y M3-C, en donde es menor la cantidad de monitores capacitados para desempeñarse en este lugar.

# 9 SERVICIO AL CLIENTE

## 9.1 Descripción

El público que llega exige, confía y al mismo tiempo obliga a Airtrail y Tirolesa a tener un servicio excelente y mejorar constantemente todas las áreas de la empresa. Todos los puntos de seguridad y atención deben estar cubiertos en un 100% para lograr la confiabilidad tanto de padres como de los niños que son los más interesados en ingresar.

La pérdida de cliente ocurre mayormente cuando las caras visibles que dan el servicio siguen protocolos equivocados con los clientes, sea potencial o permanente. Cada persona que entregue un servicio en estas actividades, deberá leer este manual para que en conjunto tengan conocimientos y comportamientos basados en un documento clave en la excelencia de servicio al cliente.

A nivel empresarial debe haber una cultura general que haga del cliente lo más importante para la empresa, un protocolo donde se entreguen soluciones inmediatas y motivaciones para colaboradores y usuarios del servicio y productos.

## 9.2 Descripción del Servicio

Una empresa deportiva especializada en la escalada debiera manejar actividades como lo es el Airtrail y Tirolesa de manera perfecta. Se diferencia generando un ambiente grato, materiales seguros, monitores responsables y además especializados, que entregarán al cliente las herramientas necesarias para que se eviten circunstancias peligrosas que afecten la integridad de quienes sean parte de estas actividades.Nuestra visión es el desarrollo y masificación de deportes de aventurera para quienes quieran romper su rutina, mejorar su salud física y mental de forma entretenida y segura.

**Objetivo general:**

Lograr que el personal de servicios que trabaja para el Airtrail y el Tirolesa sea de excelencia a través de un manual instructivo de cada una de sus funciones.

**Objetivos específicos:**

1. Dar un punto de apoyo al servicio al cliente, con la finalidad de atender a los clientes de la mejor manera posible y crear fidelidad con la marca.
2. Hacer de este documento una “biblia” instructiva para el personal que trabaja en el Airtrail y Tirolesa.
3. Ordenar y capacitar a recepcionistas para que sigan lineamientos de trabajo y sepan utilizar tiempos eficientemente.
4. Dar uso a este manual instructivo para que el personal pueda repasar el protocolo hacia el cliente cuando sea necesario.

## 9.3 Introducción

Un manual de servicios permite dar lineamientos que cumplan con las expectativas de un cliente en cuanto al servicio entregado, conocerlo mediante encuestas y proponer a través de las mismas, mejoras que hagan de la atención un servicio único y especializado.

La finalidad de este manual es descubrir y mejorar las falencias, detectando diversas actitudes del cliente que dan aviso a la insatisfacción de un servicio y poder mejorarlas a tiempo.

Quienes sean parte del equipo del Airtrail y Tirolesa, deben tener sus responsabilidades claras para que puedan tomar esta información como guía cuando lo necesiten y que así, la atención, los distintos servicios y productos que se ofrecen, sean utilizados de manera correcta.

Se definirán diferentes lenguajes comunicativos que darán comodidad y confianza al cliente para salir de dudas y preferir el servicio y todo lo que ofrecen estas actividades.

## 9.4 Quién es el cliente

Los diferentes públicos que participan de este deporte son:

**Niños**
Son el principal cliente de estas actividades. Es importante que los más pequeños realicen actividades que desafíen su valentía, fortalezcan sus seguridades en sí mismos e incentiven el deporte.

**Adultos**
Raramente se atreven, además que hay restricciones de peso y estatura por lo que hace más difícil el ingreso de estos. Sin embargo, algunos papas se motivan a hacerlo para acompañar a sus hijos y darles confianza. Además, de volver a ser niños por un momento.

## 9.5 Lineamientos del Airtrail y Tirolesa en relación al cliente

### 9.5.1 Cómo comunicarse con el cliente

La comunicación con todo público debe ser de esta manera, para que no pasen por alto ninguna instrucción, advirtiendo que si no se siguen las regulaciones se debe abandonar el lugar, esto debe ser así, ya que, cualquier accidente será responsabilidad de la empresa y por tanto, ésta debe velar por la seguridad en todo momento. Sin embargo, siempre se debe mantener el respeto hacia el cliente.

Una vez que el cliente desea ingresar, el recepcionista inmediatamente debe dar a conocer el reglamento escrito, lo mismo los monitores antes de subirlo a alguna actividad.

**Comunicación NO verbal**

Cuando se habla con una persona un porcentaje de la comunicación se da a través de las palabras y el resto con la expresión corporal. Estudios dicen que cerca de un 70% del lenguaje es no verbal: gestos, mirada, sonidos, apariencia, movimientos y postura.

Se especifica para el Airtrail y Tirolesa lo siguiente respecto a la comunicación no verbal:

- Tanto recepcionista como monitores, deben llegar presentables a trabajar. No importa su estilo, pero de acuerdo a ello, su presentación debe ser adecuada. Aseo básico para mantener conversación con el cliente.

- Si existe algún tipo de mal entendido con el cliente, evitar mover ojos hacia arriba o suspirar, nada que pueda dar a entender aburrimiento, falta de respeto o no ganas de escuchar. Mirar en todo momento a los ojos, mantener la calma y evitar hablar sin pausas, para que el cliente pueda expresarse.

- Idealmente mantener un lenguaje corporal abierto y respetar los espacios proxémicos, entre 46 y 120 centímetros. No cruzar brazos ni acercarse demasiado al cliente, la idea es entregarle comodidad y confianza, no intimidarlo. En este caso es importante no usar un tono fuerte de voz, muy bajo o hablar muy de cerca. Buscar el equilibrio.

**Comunicación verbal**

Signos orales, comunicación escrita, palabras y vocabulario en términos de conversación oral.
No importa qué tipo de cliente llegue, más de alguno tendrá dudas, una actitud confrontacional, desordenada o aprensiva. Es primordial que el personal que trabaja en el muro, cuente con información necesaria y logre sobrellevar cualquier situación que se ponga tensa o complicada.

**NO ESTÁ PERMITIDO** verbalmente dirigirse al cliente con las siguientes frases en caso de problemas:

"**Déjeme intentarlo**": Colaboradores del Airtrail y Tirolesa deben tener conocimiento de todos los temas y saber manejarlos para dar soluciones inmediatas. Esta frase crea incertidumbre por lo que afecta la relación con el cliente, a este último le importa el resultado, NO el esfuerzo. En caso de no lograr solucionar el problema, acudir a otra persona o al Jefe de Local para que pueda ayudarlo.

"**No sé**": Es una de las palabras más detestadas dentro del trato con el cliente. En el Airtrail y Tirolesa hay un personal eficiente y eficaz para dar respuestas, así mismo, todos ya saben cómo funcionan las cosas, por lo que la palabra "No sé" está fuera del vocabulario. El cliente no espera que el empleado sepa todo, pero si espera que manejen adecuadamente los temas de su incumbencia.

"**Avíseme si tiene otro problema**": NO debiese haber problemas si todo está organizado y ordenado.
No se debe esperar a que el cliente se comunique para resolver el problema, se debe estar atento a que esto NO pase.

"**Ya estamos cerrando**": Al final del día se entiende que los colaboradores no quieran hacer esfuerzos extra relativos a las necesidades del cliente, pese a esto, se pide al personal comprensión y ayuda ante sus dudas o inquietudes, aunque esté cerrando el lugar.
"**Yo no soy el encargado de eso**": No importa si al colaborador le preguntan y resulta no ser el encargado de ese asunto en particular, debe conocer todos los temas y saber solucionar rápidamente. Comunicar o derivar con el encargado correspondiente en caso de ser necesario.

"**No**": Las respuestas deben ser completas y claras, no cerradas y vacías. En caso que la respuesta sea una negación, se deben dar argumentos para respaldarla.

"**Soy nuevo aquí**": Si usted es nuevo, antes de comenzar a trabajar todos los temas deben estar estudiados por seguridad del cliente e información general. Al cliente no le importa si es su primer día o lleva poco tiempo. Él espera que las personas que tratan con él tengan claro lo que están haciendo. En el caso que definitivamente no sepa que hacer, se debe buscar ayuda para resolver el problema y no excusarse con que es nuevo.

"**Es en contra de nuestra política**": En el mercado competitivo de hoy no está la posibilidad de ser inflexible. Es importante contar con políticas, pero también buscar el punto de inflexión.

"**Estoy ocupado en este momento**": Se debe ayudar a los clientes en todos los casos por más ocupado que estén las personas, dentro de lo que se pueda, siempre buscar el tiempo para resolver las dudas o tema en discusión.

"**No es nuestra culpa**": Todo colaborador debe tener en cuenta que debe asumir errores y asumir responsabilidad. Igualmente se debe facilitar el buen entendimiento con el cliente. Muchas veces el colaborador no tendrá la culpa del problema, pero al ser una organización todos quienes estén presentes deben buscar el modo de amenizar la situación y dar respuestas.

### 9.5.2 Respetar los compromisos con el cliente

Es fundamental que la información plasmada en un afiche, mesón o promoción online, este bien explicada para evitar contradicciones de último momento.

Es fundamental que el recepcionista cumpla con la información o compromisos con el cliente. En horarios de alta demanda, al llevar una hoja de turnos, se debe intentar cumplir con los tiempos establecidos o entregados al cliente, ya que de otra forma se incurrirá en que el cliente viva una mala experiencia en cuanto al servicio. Asimismo, se debe respetar el llamado según el orden de los clientes inscritos y no dejar pasar a nadie que no lo esté.

### 9.5.3 Respetar los tiempos del cliente

Airtrail y Tirolesa son lugares de mucha demanda en algunos horarios como el fin de semana y vacaciones escolares, lo que puede generar desorden, enojo, molestias y desconformidad en los clientes.

Gestionar el tiempo debidamente, es uno de los pasos indiscutibles para que el servicio genere preferencia por quienes participan o potencialmente quisieran participar de estas actividades.

En el caso de haber mucho tiempo de espera, tratar de no hacer esperar a las personas en filas, si no que ofrecer amablemente que vayan a dar una vuelta y que regresen un poco antes del tiempo estimado entregado. Se debe calcular un tiempo promedio de 4 minutos por persona ya sea en el Airtrail o la Tirolesa.

### 9.5.4 Sorprender al cliente

Esto se logra con pequeños detalles que entreguen un componente emocional que lo haga sentir importante.

- ✓ Preguntarle su nombre, cómo se siente, si esta emocionado o qué dudas tiene, darse el tiempo de interactuar naturalmente con el cliente.

- ✓ Generar simpatía: conversar, sonreír, motivarlo, buscar la forma de conocerlo más, es lograr que inmediatamente asocie la marca a algo bueno.

### 9.5.5 Mantener siempre el rol profesional

Ser un buen profesional significa hacer lo que se tiene que hacer, como debe ser y con todos por igual, sin excepciones. El servicio debe ser bueno todos los días, no a veces ni por estado de ánimo. Tener buen criterio, saber resolver problemas y saber cómo tratar al cliente.

### 9.5.6 Dar confianza al cliente

Para quienes estén en contacto directo con el cliente estos aspectos son fundamentales.

- Ganar la confianza del cliente.
- Nunca engañarlo ni exponerlo a posibles peligros.
- Si el cliente pregunta sobre los implementos utilizados, calidad de las cuerdas, o sea cual sea su duda, hablar con la verdad. Hablar de los riesgos y la importancia de leer y respetar el reglamento antes de subir.
- Explicarle cómo funciona la actividad, que es lo que él tiene que hacer y las medidas de seguridad que existen
- Motivarlo en todo momento a que disfrute el momento y que lo va a pasar muy bien.
- No realizar comentarios a espaldas del cliente, primando la confidencialidad.
- Muchos niños tendrán miedo de subir al Airtrail o al Tirolesa, otros no. Es primordial generar confianza de que puede subir y que todo estará bien.
- Muchos niños llegaran por primera vez, por lo que se debe generar las ganas de volver.
- Dar la confianza a los padres diciéndoles que:
    - ✓ Tanto el Airtrail como la Tirolesa soportan pesos por sobre los 2000 kg
    - ✓ Se realizan mantenciones periódicas
    - ✓ Se cambian los equipos constantemente
    - ✓ Los monitores están capacitados para cualquier emergencia

### 9.5.7 Qué hacer en caso de quejas o reclamos

Las quejas y reclamos son una fuente importante de crecimiento para la empresa, con ellas es más fácil detectar donde se está fallando, es por esto que es de suma importancia poder recibirlas de la mejor manera posible y canalizarlas en una mejora. Además, si se actúa de manera correcta, permite fidelizar al cliente, ya que en las situaciones de conflicto se notan las empresas serias y responsables.
Los estudios optimistas muestran que solo el 10% de los clientes insatisfechos se quejan, el resto se van en silencio y simplemente se cambian a la competencia o no regresan. Es importante que ese 10% sea escuchado y se le den soluciones satisfactorias.

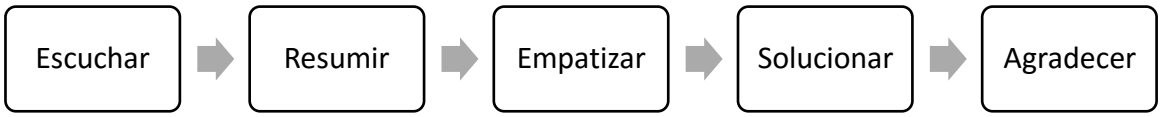
Muchas de las quejas vienen por productos, servicios, protocolos, procesos o sistemas defectuosos; pero una gran cantidad también llega por malos entendidos e información vaga, difusa y poco concreta. Por lo tanto, para estos últimos motivos, una comunicación clara, transparente y sin letra chica debería trabajarse a través de la publicidad, los folletos y el personal de contacto.

En situaciones de alta demanda, es donde es más probable recibir una queja por parte del cliente debido a los largos tiempos de espera, el objetivo es que, si el cliente llega enfurecido, lograr que se vaya tranquilo y satisfecho con la atención.

Ante la conducta agresiva de un cliente, el recepcionista puede reaccionar con distintos tipos de conductas: Agresiva (contraatacándolo), o Asertiva (controla su reacción y puede defender sus intereses y decir “no” sin herir al otro). Obviamente la segunda es la que se busca con este manual, ya que es la única que puede lograr que el cliente se fidelice con la empresa.

Las características que tiene que tener el recepcionista al momento de enfrentar una queja son: ser directo y defender lo que es justo y corresponde, saber decir no, pero sin herir ni ofender, controlar las emociones y reacciones, ser paciente, hablar con un tono tranquilo y escuchar activamente al otro.
Existe una curva de ira de un cliente insatisfecho que va desde molesto, enojado, indignado, colérico, iracundo, - violento.
En cualquiera de los niveles de la curva de la ira, gobiernan los estados emocionales y no los racionales, por lo que es imposible llegar a un acuerdo justo y lógico con un cliente que está enceguecido. Por esto hay que seguir un protocolo para controlar esta situación.

**Proceso de quejas y reclamos**




1) **Paso 1: Escuchar al cliente**

La primera tarea del recepcionista es bajar al cliente de la curva de ira para hacerlo entrar en un estado de racionalidad, donde se pueda llegar a un acuerdo. Y para lograrlo, en un principio hay que dejar que el cliente se desahogue sin interrupciones, mostrando interés y preocupación, habrá un momento en que el cliente se calmará.

- Hola, yo estoy aquí para ayudarlo, mi función es analizar con usted la situación y ver qué podemos hacer para solucionar su problema. Por favor, cuénteme que sucedió.

En este momento, se espera que el cliente cuente lo que le sucede, sus molestias o reclamos, con detalle. El recepcionista no debe interrumpirlo mayormente, sin embargo, puede mostrar interés haciendo preguntas como para determinar las causas de su molestia.

2) **Paso 2: Resumir el problema**

Para cuando el cliente terminar de exponer sus razones, problemas o lo que sea que le esté molestando, el recepcionista debe darle un pequeño resumen que lo que el acaba de decir a modo de ver si se entendió el problema por ambos lados.

- Entonces, lo que usted dice es que (resumir el problema) ¿estoy en lo correcto?

3) **Paso 3: Demostrar empatía**

A partir de ese punto, lo que sigue es demostrarle pesar por lo sucedido, ponerse en el lugar del otro, que no es lo mismo que darle la razón.

- lo comprendo y lamento mucho lo que sucedió, entiendo su punto de vista

4) **Paso 4: Buscar soluciones**

Es aquí cuando el recepcionista debe evaluar la situación en particular y ver qué soluciones inmediatas puede darle al cliente. Se debe explicar al cliente las acciones que se van a seguir para subsanar el problema.

En caso de que el problema se escape del alcance del recepcionista, este debe llamar al Jefe de Local. A los clientes generalmente les gusta que llegue una persona distinta y con un rango de supervisión a resolver su problema, con esto se les entrega el mensaje de que están siendo atendidos.

El caso de queja más común en el Airtrail y Tirolesa son los tiempos de espera para ingresar a los juegos en horarios de alta demanda.
El recepcionista debe seguir el protocolo anterior, apelando a que el cliente comprenda la situación de espera. Debe indicarle al cliente que se está realizando todo lo posible para acelerar el proceso, pero que hay tiempos que simplemente no se pueden evitar. Es aquí donde tiene que invitarlo a que no haga fila esperando por su turno, si no que puede volver en un tiempo determinado (el cual tiene que ser calculado por el recepcionista según la cantidad de gente que esté esperando).

El recepcionista puede decirle al cliente la cantidad de personas que están antes de él, así él tendrá un numero en su cabeza y podrá administrar su tiempo de mejor manera.

**5) Paso 5: Agradecer**

Siempre es importante terminar una conversación con un agradecimiento. No importa quien tenía la razón o la causa del problema o si se logró o no resolver, lo importante es que esa queja es una fuente importante para mejorar como empresa y es fundamental que sea analizada por el equipo administrativo.

- Estimado, muchas gracias por presentar su molestia, para nosotros es muy importante como nuestros clientes viven la experiencia y lo que usted nos plantea hoy sin duda nos ayudará a mejorar como empresa. Por favor si desea puede dejar por escrito lo que sucedió (ofrecerle el libro de reclamos)