

Manual de Operaciones Airtrail y Tirolesa

B. Monitores

INDICE

1	INTRODUCCIÓN	4
2	OBJETIVOS	4
2.1	General	4
2.2	Específicos	4
3	CONDICIONES DE TRABAJO	5
3.1	Horario de trabajo	5
3.2	Equipo	5
3.3	Cargos y Contactos	5
3.4	Demanda	6
4	CIRCUITO	7
4.1	Layout Airtrail y Tirolesa.....	7
4.2	Airtrail	8
4.3	Tirolesa.....	9
5	PRODUCTOS	10
5.1	Producto Airtrail.....	10
5.2	Producto Tirolesa	10
5.3	Airtrail + Tirolesa.....	10
5.4	Recorrido del cliente	11
6	DESCRIPCIÓN MONITOR	12
6.1	Descripción Monitor	12
6.2	Requerimientos técnicos	12
7	LABORES DEL MONITOR SEGÚN POSICIÓN ASIGNADA	13
7.1	Posición M2-A	13
7.2	Posición M3-A	15
7.3	Posición M3-B	18
7.4	Posición M2-B	23
7.5	Posición M2-C	25
7.6	Posición M3-C	26
7.7	Posición M1-C	31

8	SERVICIO AL CLIENTE	33
8.1	Descripción	33
8.2	Introducción	33
8.3	Objetivos	34
8.4	Quién es el cliente	35
8.5	Lineamientos del Airtrail y Tirolesa en relación al cliente	35

1 INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el Manual de Operaciones del Airtrail y Tirolesa, específicamente para los monitores, el cual describe todo lo relacionado a la función de estos con el fin de que se desempeñen 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 les competen, logrando así los objetivos planteados.

2 OBJETIVOS

2.1 General

Proveer los lineamientos para el eficaz desempeño de las labores realizadas por los monitores que trabajan en el Airtrail y Tirolesa, priorizando la seguridad por sobre todas las cosas, prestando así un servicio de calidad a los clientes de ChileClimbers.

2.2 Específicos

- Definir las labores específicas de los monitores, según la posición que les toque adoptar, con el objetivo de evitar confusiones de responsabilidades, falta de protocolo, posiciones desatendidas y retrasos.
- Prevenir situaciones de emergencia y accidentes al instaurar labores de seguridad, secuencia de acciones y protocolo dentro de las funciones descritas para los monitores en este manual.
- Determinar los tiempos que se deben considerar para cada acción, de modo de mejorar la eficiencia en la atención al cliente.
- Resumir las maniobras críticas para mayor comprensión de estas.

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 Equipo

El equipo destinado para los monitores que trabajan en el Airtrail y Tirolesa es el siguiente:

Airtrail	Tirolesa
4 cascos de niños Airtrail con 4 mosquetones	4 cascos de Tirolesa con 4 mosquetones
3 cascos grandes Airtrail con 3 mosquetones	5 arneses de cintura para Tirolesa
6 arneses integrales de niños Airtrail	5 poleas de Tirolesa
2 arneses integrales G de adulto Airtrail	2 radios
5 arneses integrales M de adulto Airtrail	

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 Airtrail y Tirolesa. Estas son baja, media y alta demanda y dependerá básicamente de la cantidad de monitores que sean necesarios.

En baja demanda se necesita un solo monitor en el Airtrail que ocupe todas las posiciones y dos en la Tirolesa.

En media demanda, se necesitan 3 a 4 monitores y en alta demanda se necesita un monitor para cada posición del Airtrail y el 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. A continuación, se explica lo antes mencionado mediante un layout.

4.1 Layout Airtrail y Tirolesa

En la siguiente figura se presenta un esquema del Airtrail y Tirolesa en conjunto, a modo de explicar el circuito compuesto por el Airtrail y la Tirolesa y además las diferentes posiciones que adoptan los monitores en él. La nomenclatura es la siguiente:

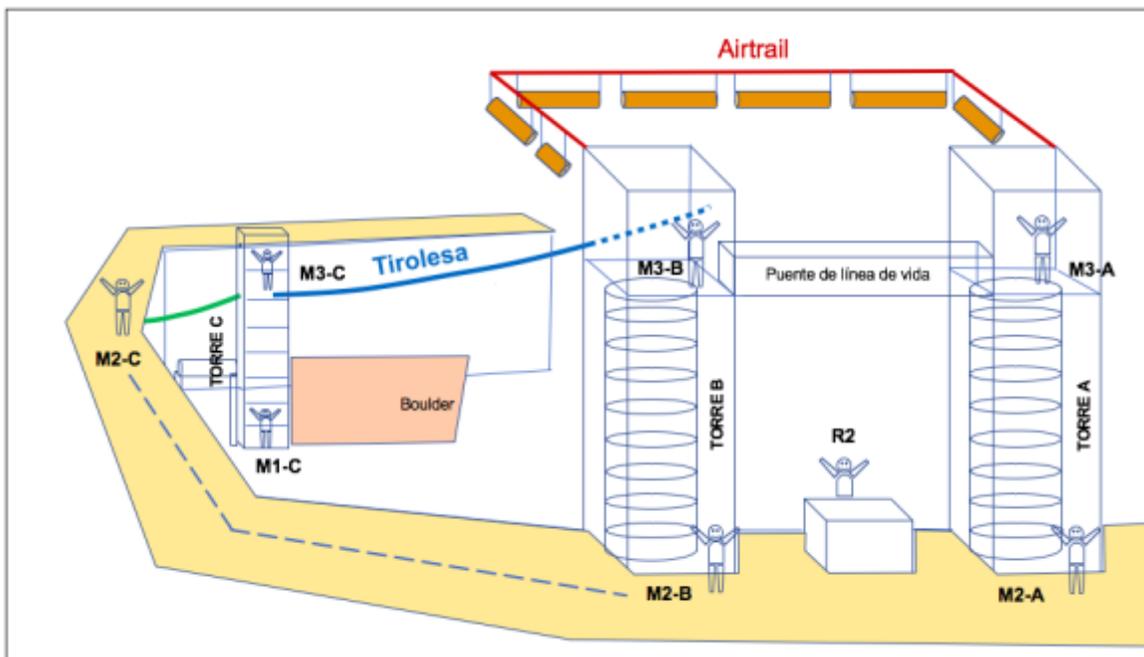
M: Monitor, existiendo 7 distintos, M2-A, M2-B, M3-A, M3-B, M1-C, M2-C, M3-C

R: Recepcionista, existiendo solo uno, R2, el cual será explicado en otro manual.

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.



4.2 Airtrail

Como se dijo anteriormente, 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.

4.2.1 Equipo utilizado

El Sistema de suspensión de la persona, corresponde a un arnés integral que está unido a un mosquetón con una línea de vida, la cual está conectada a un carro que se desliza por un riel. Además, se proporciona un casco de seguridad para evitar lesiones que pudieran ocasionarse debido a golpes contra troncos o cadenas del sistema.

4.2.2 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.

4.2.3 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 cardíacos, 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 **en el mesón de recepción se cuenta 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.

4.3 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.

4.3.1 Equipo utilizado

El Sistema de suspensión de la persona, corresponde a un arnés de cintura que está unido a un mosquetón de una línea de vida, la cual está sujeta a una polea que se desliza por una piola (cable de la Tirolesa). Además, se proporciona un casco de seguridad para evitar lesiones.

4.3.2 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.

4.3.3 Reglamento Tirolesa

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

5 PRODUCTOS

5.1 Producto Airtrail

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

Airtrail 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

5.2 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

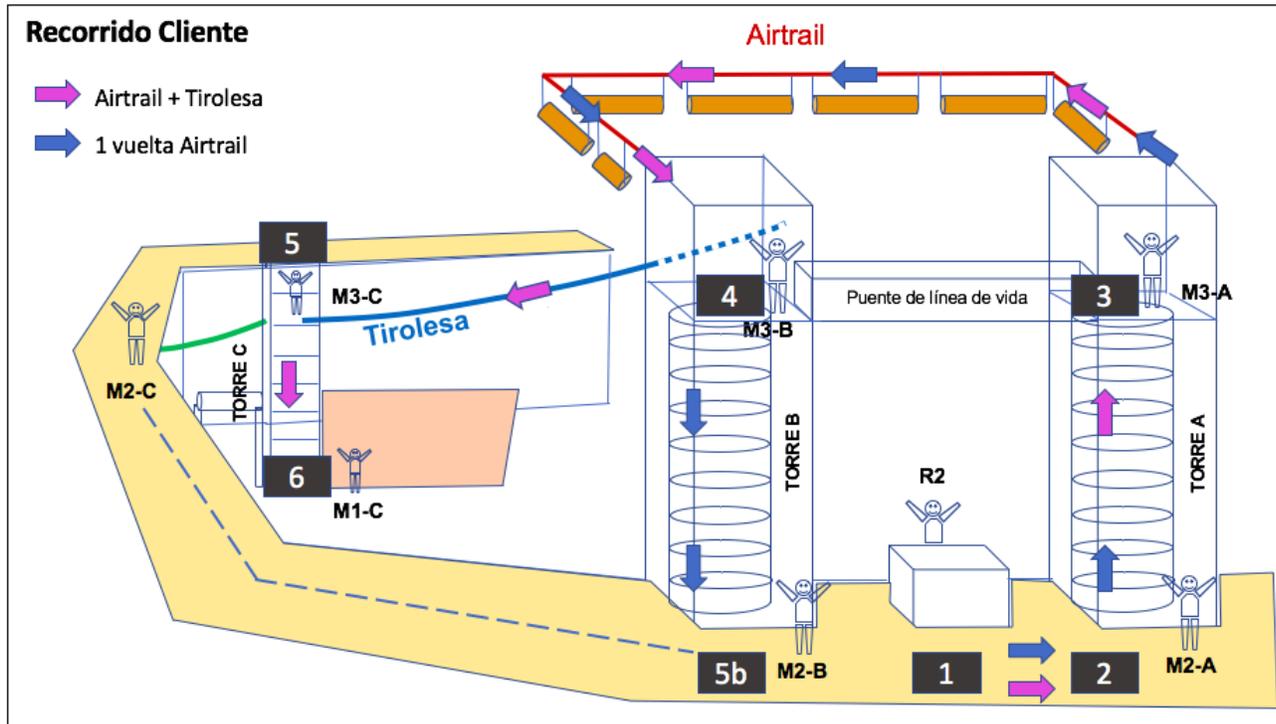
5.3 Airtrail + Tirolesa

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

5.4 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.



6 DESCRIPCIÓN MONITOR

6.1 Descripción Monitor

El monitor del Airtrail y de la Tirolesa, sea cual sea su posición de trabajo, es el personal que se preocupa de que la actividad a realizar o que se le fue asignada, se lleve a cabo de manera impecable, priorizando la seguridad por sobre todas las cosas. En conjunto con los demás monitores que participan debe velar que la actividad se desarrolle sin ningún problema ni deficiencia desde que el cliente llega después de haber comprado el servicio hasta que el cliente termina su turno. Para esto, el correcto manejo de sistemas de seguridad, atención al cliente, seguimiento de maniobras y protocolos, coordinación con el equipo de trabajo, mantenimiento del orden y limpieza del lugar, es fundamental.

La función del monitor dentro del juego es primordial, ya que depende de él la experiencia que viva el cliente y por tanto el desempeño de la empresa. Siempre tener en cuenta que el Airtrail y la Tirolesa son actividades que pueden asustar y dar inseguridad al cliente, porque ambas se efectúan en altura. Para esto, el monitor debe ser capaz de controlar la situación, dar seguridad y motivación al cliente y por sobre todo hacerlo sentir que no está solo.

El monitor debe estar atento de guiar a los padres para que primero éstos confíen en que sus hijos practiquen la actividad sin preocupaciones. Es esencial que se les explique cómo funciona y los mecanismos de seguridad que tiene en caso de que los clientes sean niños, además, dar a conocer todas las acciones que deben seguir los infantes para la exitosa ejecución de la misma.

6.2 Requerimientos técnicos

El **Monitor del Airtrail** debe estar capacitado para realizar la correcta postura del arnés integral, postura del casco, uso de mosquetones y líneas de vida, grigri y carros del juego.

El **Monitor de la Tirolesa** debe estar capacitado para realizar la correcta postura del arnés de cintura e integral, postura del casco, uso de mosquetones, grigri, uso de líneas de vida, uso y función de las poleas y cables de la tirolesa.

Para las posiciones M3-B y M3-C se requiere de una capacitación específica, ya que es de vital importancia que las acciones de estos puestos se efectúen perfectamente para resguardar la seguridad del cliente y además es distinto del conocimiento que posee un monitor de muro. Por la misma razón, las personas que sean capacitadas para estas posiciones son las **UNICAS AUTORIZADAS** para ocuparlas, por ningún motivo otro monitor no capacitado puede ocupar su lugar en reemplazo. Por capacitación se entiende poseer la aprobación y firma de la ficha de capacitación por parte de un instructor de la empresa Chileclimbers.

7 LABORES DEL MONITOR SEGÚN POSICIÓN ASIGNADA

En este capítulo se presenta en detalle todas las labores, responsabilidades y actividades que debe realizar el monitor tanto del Airtrail como de la Tirolesa dentro de su jornada diaria de trabajo, diferenciando la posición que le toca desempeñar dentro de Airtrail o Tirolesa.

Según el esquema visto en el capítulo 4, existen 7 distintas posiciones para los monitores en lo que se refiere al Airtrail y Tirolesa en conjunto.

Se describirá para cada posición todo el procedimiento que debe realizar, incluido técnicos y de atención al cliente. Luego se resumirá en pocos pasos la maniobra crítica.

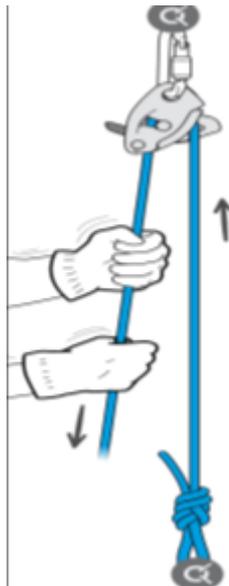
7.1 Posición M2-A

Este monitor es el que se ubica a los pies de la Torre A y sus labores son:

A. Ascenso a la torre A

- 1) Recibir al cliente que acaba de comprar una o dos vueltas al Airtrail o la promoción Airtrail + Tirolesa.
- 2) Saludarle, preguntarle su nombre y presentarse a sí mismo, luego darle la bienvenida.
 - Hola, ¿cuál es tu nombre? El cliente da el nombre.
 - Hola (decir el nombre de cliente), ¿cómo estás? Mi nombre es (nombre del monitor), Bienvenido a Airtrail.
- 3) Explicarle en qué consiste el juego y sus medidas de seguridad, preguntarle si tiene alguna duda y contestar las que pueda tener.
 - Ahora te voy a equipar con un arnés y un casco para que estés seguro, ¿ya? El juego es súper simple, tu solo tienes que ir pasando por los troncos hasta completar toda la vuelta. Para eso estarás asegurado a una cuerda que está sujeta al techo, recuerda que en ningún caso debes manipular tu equipo. Si te da miedo o no puedes avanzar, nosotros te iremos a buscar, así que tienes que estar tranquilo. ¿Tienes alguna duda?
- 4) Repasar puntos importantes del reglamento como **No usar cosas que se puedan caer y amarrarse el pelo** en caso de tener el pelo largo, para esto usar los coles disponibles en recepción Airtrail. **El monitor debe revisar bolsillos del cliente.**
- 5) Equipar con arnés integral y casco (para proteger de golpes contra troncos y cadenas) y conectar el casco al arnés.
- 6) Motivarlo y darle seguridad, intentar hablarle constantemente.

- 7) Una vez que el cliente está con el arnés y el caso puesto, el monitor M2-A debe llevarlo a la escalera. Aunque estén todos los carros del Airtrail ocupados, se debe mantener siempre a un cliente equipado en la plataforma de la posición M3-A, listo para ocupar un carro a penas se desocupe.
- 8) Conectar la cuerda de ascenso que hay en la escalera de la torre A al arnés integral del cliente antes de que empiece a subir, como medida de seguridad por si el cliente cae por la escalera.
NUNCA conectar al cliente a la cuerda de ascenso y desatenderlo, ya que podría iniciar el ascenso por su cuenta sin un monitor que lo asegure.
- 9) Si es que el monitor de posición M3-A lo solicita o se encuentra ocupado, ayudarlo con la recuperación de la cuerda de ascenso, asistiendo al cliente a subir, como se muestra en la siguiente imagen.



- 10) Si se está recuperando de la cuerda de ascenso para que el cliente suba, soltarla solo en caso que el monitor de la posición M3-A tenga el control de la cuerda y lo tenga asegurado a alguna línea de vida.
Por ningún motivo soltar la cuerda si no está asegurado.

MANIOBRA DE ASCENSO A TORRE A, M-M2-A_1

- A. Saludarle y darle la bienvenida.
- B. Equipar con arnés integral y casco, conectar ambos.
- C. Revisar bolsillos de cliente según reglamento.
- D. Llevarlo a la escalera de la torre A.
- E. Conectar cuerda de ascenso al arnés. **NUNCA** desatenderlo, ya que podría iniciar el ascenso por su cuenta.
- F. Si monitor M3-A está ocupado, recoger cuerda asistiendo al cliente.

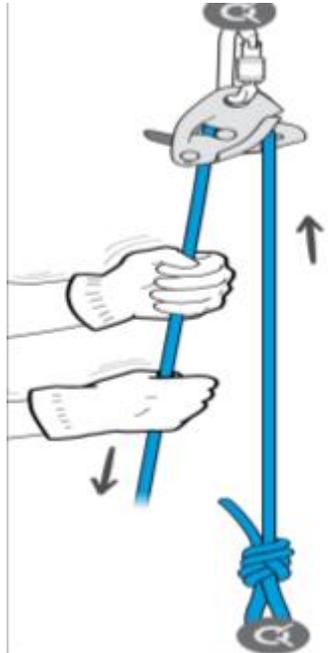
7.2 Posición M3-A

Este monitor es el que se ubica a la cabeza de la Torre A y sus labores son:

A. Conexión a Airtrail

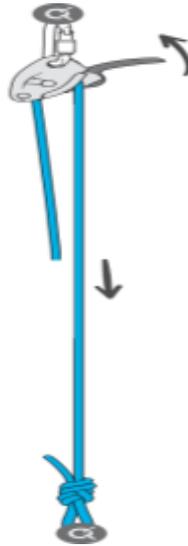
- 1) El monitor que se encuentra en la posición M3-A **SIEMPRE** debe conectarse a la línea de vida de la Torre A primero, antes de recibir a algún cliente que viene subiendo por la escalera.

- 2) Si el monitor en la posición M3-A está libre de labores y un cliente está por subir la escalera de la Torre A, él debe ser el encargado de recoger la cuerda de ascenso que le conectó el monitor M2-A al cliente como medida de seguridad, como se muestra en la siguiente imagen:



- 3) Recibir al cliente que viene subiendo por la escalera con el arnés y el casco puesto y pasarlo a la plataforma. Revisar si el arnés está bien puesto y si trae cosas en el bolsillo que se puedan caer.
- 4) Preguntarle su nombre y presentarse a sí mismo.
- Hola, ¿cuál es tu nombre? El cliente da el nombre.
 - Hola (decir el nombre de cliente), ¿cómo estás? Mi nombre es (nombre del monitor), Yo voy a ser tu guía en este juego, ¿ya?
- 5) El monitor debe conectar al cliente a la línea de vida del Airtrail, la cual corresponde a la del carro que sigue, esto debe hacerlo antes de liberarlo del mosquetón de la cuerda de ascenso de la escalera. En ningún momento el cliente debe estar sin línea de vida sobre la plataforma.
- 6) Dar instrucciones al cliente, explicarle qué hacer en caso de pánico, decirle que lo irán a buscar si no puede continuar durante el circuito, decirle que cada vez que sienta miedo o se sienta inseguro se tome de la línea de vida y se siente en el arnés para seguir avanzando.
- ¿Te has subido antes? Te explico, tienes que cruzar los troncos caminando por encima de ellos, hasta llegar al otro lado. Vas a estar sujetado por esta cuerda que te estoy poniendo, así que no te preocupes. ¿Tienes miedo? En caso que te de miedo o no puedes avanzar, te tienes que tomar de tu cuerda y sentarte en tu arnés, así te desplazará más fácil. ¿ya? Ahora si realmente no quieres seguir avanzando, nosotros te vamos a buscar. ¿Tienes alguna duda?
- 7) Ayudarlo con un impulso si tiene problemas para avanzar durante el primer obstáculo.

- 8) Jalar palanca de grigri de cuerda de descenso y bajar la cuerda por la escalera para que otro cliente puede conectarse, como se muestra a continuación:



MANIOBRA DE CONEXIÓN A AIRTRAIL, M-M3-A_1

- A. Conectar línea de vida propia.
- B. Recoger cuerda de ascenso asistiendo al cliente a subir.
- C. Revisar postura de arnés y bolsillos.
- D. Conectar arnés del cliente a línea de vida del carro del Airtrail.
- E. Desconectar del arnés del cliente la cuerda de ascenso de la escalera.
- F. Dar instrucciones al cliente.
- G. Bajar cuerda de descenso para que pueda subir otro cliente.

B. Cambio de carro Airtrail

- 1) Si el cliente tiene dos vueltas en el Airtrail, al terminar la primera que continúe la segunda vuelta por los troncos, no por el puente entre las torres.
- 2) Revisar postura de arnés nuevamente, ya que puede haberse soltado con el recorrido.
- 3) Cuando vaya a empezar la segunda vuelta, recibirlo de nuevo en la posición M3-A, conectarlo a una nueva línea de vida del Airtrail que corresponde al primer carro de la fila, para que no acarree las demás líneas de vida del Airtrail con él y luego desconectarle la anterior.

MANIOBRA CAMBIO DE CARRO AIRTRAIL, M-M3-A_2

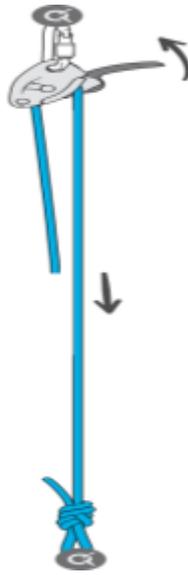
- A. Revisar postura de arnés.
- B. Conectar arnés del cliente a la línea de vida del PRIMER carro del Airtrail.
- C. Desconectar del arnés del cliente la línea de vida del ultimo carro del Airtrail.

7.3 Posición M3-B

Este monitor es el que se ubica a la cabeza de la Torre B y sus labores son:

A. Descenso de la torre B. Clientes con solo Airtrail

- 1) Recibir al cliente que viene terminando el circuito del Airtrail en la plataforma de la Torre B.
- 2) Preguntarle su nombre y preguntarle cómo lo pasó, ¿cómo se sintió?
 - ¿Hola, cómo te llamas?
 - ¿Cómo lo pasaste? ¿Se te hizo muy difícil? Yo te vi muy bien, felicidades.
- 3) Conectar la cuerda de descenso de la escalera de la Torre B primero antes de desconectarle la línea de vida del Airtrail, siempre que el cliente se encuentre en altura debe estar conectado con mosquetones a alguna línea de vida.
- 4) Si el cliente es un niño pequeño, hacer descenso por rappel jalando la palanca del grigri y bajando la cuerda de descenso, como se muestra en la siguiente figura:



MANIOBRA DE DESCENSO DE LA TORRE B, M-M3-B_1

- A. Conectar al arnés del cliente, la cuerda de descenso de la Torre B.
- B. Desconectar del arnés del cliente la línea de vida del carro del Airtrail.
- C. Hacer descenso por rappel si es pequeño.

B. Conexión a la Tirolesa. Clientes con Airtrail + Tirolesa.

- 1) Cuando el cliente termina de dar la vuelta al Airtrail, se le recibe en la plataforma de la torre B.
- 2) Preguntarle su nombre y preguntarle cómo lo pasó, ¿cómo se sintió?
 - ¿Hola, cómo te llamas?
 - ¿Cómo lo pasaste? ¿Se te hizo muy difícil? Yo te vi muy bien, felicidades.
- 3) Debe verificarse que el arnés que trae, se encuentra correctamente puesto, ya que podría haberse soltado durante el recorrido.
- 4) Explicarle al cliente que ahora se va a lanzar por la Tirolesa.
 - Ahora te voy a conectar a otra cuerda para que te tires por la Tirolesa, ¿ya?
- 5) Se le conecta la línea de vida de la polea al arnés. Y esta polea a la piola de la Tirolesa.
- 6) Se verifica el seguro plástico de la polea que mantiene el mosquetón rígido.
- 7) Luego de esto y no antes, se desconecta la línea de vida del Airtrail del arnés.

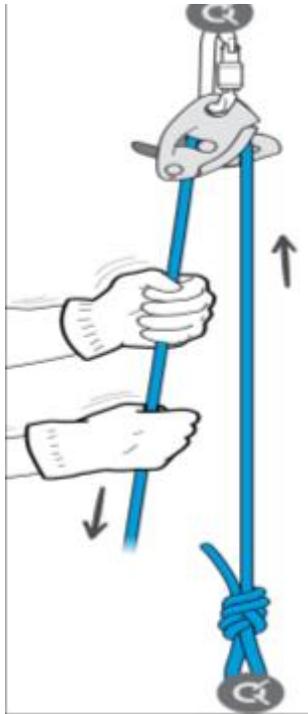
- 8) Decirle al cliente las instrucciones básicas para hacer la Tirolesa, tales como que se siente en el arnés y que, al llegar abajo, se sujete de la cuerda auxiliar roja para que lo pueda recibir el otro monitor de la posición M3-C. Como se explica a continuación:
 - ¿Te has tirado alguna vez por Tirolesa? Es muy fácil, tu solo te tienes que sentar en tu arnés y yo te voy a soltar cuando todo esté listo. Al llegar abajo, tienes que agarrar una cuerda roja para que te pueda recibir el otro monitor. ¿Tienes alguna duda?
- 9) Se espera la señal del monitor M3-C, es decir, del monitor que frena, para saber si está preparado el freno, mediante monitoreo por radio. "Freno OK".
- 10) Se le dice al cliente que para lanzarse por la Tirolesa debe sentarse en su arnés para tensar la cuerda, que ponga sus dos manos en su línea de vida y levante ambos pies.
 - Ahora siéntate en tu arnés y yo te voy a soltar cuando estemos listos. Tomate con las dos manos de tu línea de vida y levanta los pies. Acuérdate de que cuando llegues abajo, tomarte de la cuerda roja. ¡Que lo disfrutes!
- 11) Se revisa la posición de la polea y se le da la señal de "Polea OK" al monitor M3-C por radio.
- 12) El monitor M3-C da la señal de "Soltar" y confirma que está listo para recibir al cliente, el monitor M3-B deja de sostener la línea de vida del cliente para que se deslice.

MANIOBRA DE CONEXIÓN A LA TIROLESA, M-M3-B_2

- A. Verificar postura del arnés.
- B. Conectar la línea de vida de la polea al arnés del cliente.
- C. Verificar seguro plástico que mantiene rígido el mosquetón.
- D. Posicionar la polea en el cable de acero de la tirolesa.
- E. Desconectar línea de vida del carro del Airtrail
- F. Dar instrucciones a cliente.
- G. Esperar señal por radio "Freno OK" de parte del monitor M3-C.
- H. Sentar al cliente en su arnés.
- I. Verificar correcto posicionamiento de la polea en el cable.
- J. Dar señal por radio "Polea OK" a monitor M3-C.
- K. Esperar señal por radio "Soltar" de parte del monitor M3-C.
- L. Soltar
- M. Bajar cuerda de descenso para que otro cliente pueda subir.

C. Conexión a la Tirolesa. Clientes con solo Tirolesa.

- 1) Se recoge la cuerda de ascenso de la torre B para que suba el cliente, como se muestra a continuación:



- 2) Preguntarle su nombre y presentarse a sí mismo.
 - Hola, ¿cuál es tu nombre? El cliente da el nombre.
 - Hola (decir el nombre de cliente), ¿cómo estás? Mi nombre es (nombre del monitor), Yo voy a ser tu guía en la Tirolesa, ¿ya?
- 3) Llega a la plataforma de la Torre B y pasa directamente al puente de línea de vida entre las torres A y B. Verificar si el arnés está bien puesto.
- 4) Si el cliente viene con la polea en su arnés de cintura, se conecta inmediatamente la polea a la piola y después se le desconecta la cuerda de ascenso de la escalera de la Torre B.
- 5) Si el cliente no viene con la polea en su arnés, será el monitor M3-B que lo conecte a la línea de vida de una polea y posteriormente esta polea a la piola, y luego debe desconectar la cuerda de ascenso.
- 6) Verificar el seguro plástico de la polea que mantiene el mosquetón rígido.
- 7) Decirle al cliente las instrucciones básicas para hacer la Tirolesa, tales como que se suelte para iniciar la bajada y que, al llegar abajo, se sujete de la cuerda auxiliar roja para que lo pueda recibir el otro monitor de la posición M3-C.

- ¿Te has tirado alguna vez por Tirolesa? Es muy fácil, tu solo te tienes que sentar en tu arnés y yo te voy a soltar cuando todo esté listo. Al llegar abajo, tienes que agarrar una cuerda roja para que te pueda recibir el otro monitor. ¿Tienes alguna duda?
- 8) Se espera la señal del monitor M3-C, es decir, del monitor que frena, para saber si está preparado el freno, mediante monitoreo por radio. "Freno Ok".
 - 9) Se le dice al cliente que para lanzarse por la Tirolesa debe sentarse en su arnés para tensar la cuerda, que ponga sus dos manos en su línea de vida y levante ambos pies.
 - Ahora siéntate en tu arnés y yo te voy a soltar cuando estemos listos. Tomate con las dos manos de tu línea de vida y levanta los pies. Acuérdate de que cuando llegues abajo, tomarte de la cuerda roja. ¡Que lo disfrutes!
 - 10) Se revisa la posición de la polea y se le da la señal de "Polea OK" al monitor M3-C por radio.
 - 11) Si el monitor M3-C da la señal de "Soltar" y confirma que está listo para recibir al cliente, el monitor M3-B deja de sostener la línea de vida del cliente para que se deslice.
 - 12) Luego, jalar palanca de grigri y bajar cuerda de descenso para que otro cliente pueda subir.

MANIOBRA DE CONEXIÓN A LA TIROLESA, M-M3-B_3

- A. Recoger cuerda de ascenso
- B. Verificar postura del arnés.
- C. Conectar la línea de vida de la polea al arnés del cliente.
- D. Verificar seguro plástico que mantiene rígido el mosquetón.
- E. Posicionar la polea en el cable de acero de la tirolesa.
- F. Desconectar cuerda de ascenso
- G. Dar instrucciones a cliente.
- H. Esperar señal por radio "Freno OK" de parte del monitor M3-C.
- I. Sentar al cliente en su arnés.
- J. Verificar correcto posicionamiento de la polea en el cable.
- K. Dar señal por radio "Polea OK" a monitor M3-C.
- L. Esperar señal por radio "Soltar" de parte del monitor M3-C.
- M. Soltar
- N. Bajar cuerda de descenso para que otro cliente pueda subir.

7.4 Posición M2-B

Este monitor es el que se ubica a los pies de la Torre B y sus labores son:

A. Desequ岸ar cliente Airtrail

- 1) Recibir al cliente que viene bajando por la escalera de la Torre B y acaba de terminar el Airtrail.
- 2) Preguntarle cómo lo paso. ¿Cómo lo pasaste? ¿Te gustó?
- 3) Desconectarlo de la cuerda de descenso.
- 4) Sacar el arnés integral y el casco al cliente, dejar ambos equipos preparados para su siguiente uso con el fin de mejorar la eficiencia de trabajo, esto es, dejar el arnés y el casco con los tirantes sueltos.
- 5) Subir cuerda de ascenso inmediatamente para conectar a siguiente cliente que termina Airtrail. A menos que haya otro cliente para subir a la Tirolesa que esté primero.

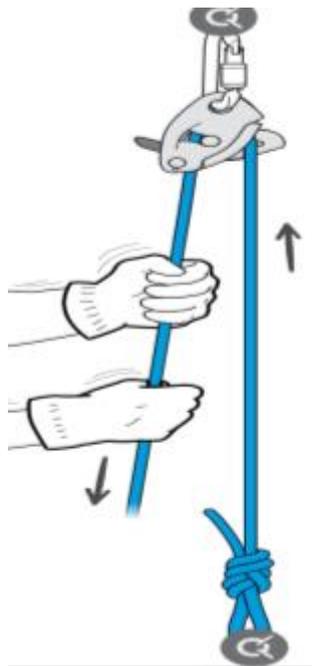
MANIOBRA DESEQUIPAR CLIENTE AIRTRAIL, M-M2-B_1

- A. Recibir a cliente que viene descendiendo y preguntarle acerca de su experiencia.
- B. Desconectar del arnés del cliente la cuerda de descenso de la torre B
- C. Desequ岸ar arnés integral y casco, dejarlos con los tirantes sueltos.
- D. Subir cuerda de ascenso inmediatamente.

B. Asenso a la torre B

- 1) Recibir al cliente que acaba de comprar una Tirolesa sin Airtrail.
- 2) Saludarle, preguntarle su nombre y presentarse a sí mismo, luego darle la bienvenida.
 - Hola, ¿cuál es tu nombre? El cliente da el nombre.
 - Hola (decir el nombre de cliente), ¿cómo estás? Mi nombre es (nombre del monitor), Bienvenido a la Tirolesa.
- 3) Explicarle en qué consiste la Tirolesa y sus medidas de seguridad, preguntarle si tiene alguna duda y contestar las que pueda tener.

- Ahora te voy a equipar con un arnés y un casco para que estés seguro, ¿ya? ¿Te has lanzado antes por una Tirolesa? Bueno es súper simple, te ponemos el equipo y te deslizamos por una cuerda hacia la otra torre, tú no tienes que hacer nada, solo seguir unas pocas indicaciones del monitor de arriba, él te va a explicar. Todo es muy seguro, así que tienes que estar tranquilo y solo pasarla bien ¿Tienes alguna duda?
- 4) Repasar puntos importantes del reglamento como **No usar cosas que se puedan caer y amarrarse el pelo**, en caso de tener el pelo largo. **El monitor debe revisar los bolsillos del cliente.**
 - 5) Equipar con arnés de cintura y casco. Conectar el casco al arnés.
 - 6) Motivarlo y darle seguridad, intentar hablarle constantemente.
 - 7) Si el monitor de la posición M3-B no tiene ningún cliente que esté terminando el Airtrail, y no tiene cliente para la Tirolesa o tiene uno que está a punto de lanzarse hacia la Torre Tirolesa, llevar al nuevo cliente a la escalera de la Torre B para que pueda subir a la posición M3-B. **Se permite un máximo de 2 clientes esperando por la Tirolesa en la plataforma.**
 - 8) Conectar la cuerda de ascenso que hay en la escalera de la Torre B al arnés de cintura del cliente antes de que empiece a subir, como medida de seguridad por si el cliente cae por la escalera. **NUNCA conectar al cliente a la cuerda de ascenso y desatenderlo, ya que podría iniciar el ascenso por su cuenta sin un monitor que lo asegure.**
 - 9) Una vez puesta la cuerda de ascenso, recogerla inmediatamente asistiendo al cliente a subir, si es que el monitor de posición M3-B lo solicita o se encuentra ocupado, como se muestra en la siguiente figura.



- 10) Si se está recogiendo de la cuerda de ascenso para que el cliente suba, soltarla solo en caso que el monitor de la posición M3-B tenga el control de la cuerda y lo tenga asegurado a alguna línea de vida.
Por ningún motivo soltar la cuerda si no está asegurado.

MANIOBRA DE ASCENSO A LA TORRE B, M-M2-B_2

- A. Saludarle y darle la bienvenida.
- B. Equipar con arnés de cintura y casco, conectar ambos.
- C. Revisar bolsillos de cliente.
- D. Llevarlo a la escalera de la torre B.
- E. Conectar cuerda de ascenso al arnés. **NUNCA** desatenderlo, ya que podría iniciar el ascenso por su cuenta.
- F. Si monitor M3-B está ocupado, recoger cuerda asistiendo al cliente.

7.5 Posición M2-C

A. Recuperación de poleas

Por otro lado, el mismo monitor que ocupa la posición M2-B, deberá realizar la labor de ir a buscar las poleas de la Tirolesa que se van acumulando en la Torre Tirolesa (Torre C) en la posición M2-C de la figura mostrada en el punto 5.1, **cuando lleguen a juntarse 3 poleas de las 5 que existen. Siempre tener dos poleas al menos disponibles en la Torre B.** Para esto debe hacer lo siguiente:

- 1) Llevar la cuenta de cuántos clientes han subido a la Tirolesa, cuando sean tres personas, ir a buscar las poleas.
- 2) Debe dirigirse por el mismo segundo piso del Mall, hacia la posición M2-C mostrada en el Layout.
- 3) Desconectar las poleas de las cuerdas de la Tirolesa y conectarlas a sí mismo.
- 4) Volver a la Torre B del Airtrail y separar las poleas del resto del equipamiento.
- 5) Subirlas hacia la posición M3-B mediante la cuerda de ascenso de la misma torre B para que el monitor M3-B las reciba. Si se encuentran en horario de alta demanda, se puede conectar la polea a alguno de los clientes que va subiendo hacia la posición M3-B, para ahorrar tiempo.
- 6) El resto del equipo (Árnés y casco) dejarlo ordenadamente sobre el mesón de recepción.

RECUPERACIÓN DE POLEAS, M-M2-C_01

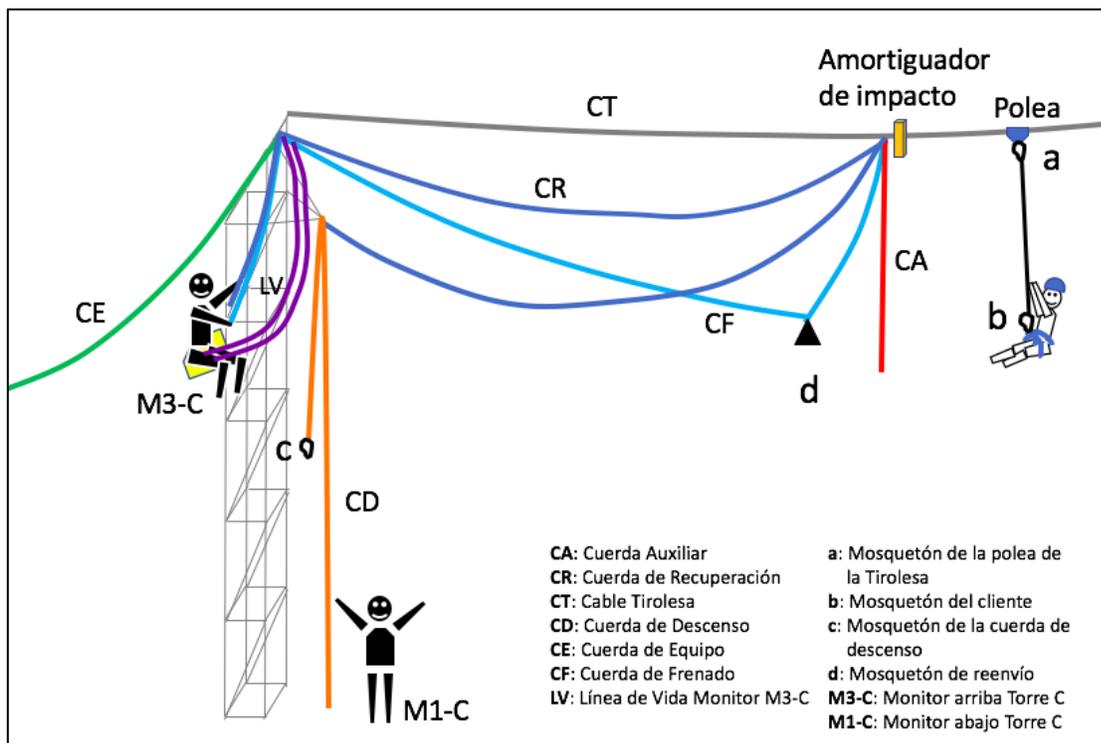
- A. Ir a buscar poleas luego de 3 usuarios.
- B. Desconectar poleas de cuerdas auxiliares y conectarlas a sí mismo.
- C. Separar poleas del resto del equipo, dejando este último ordenado sobre el mesón.
- D. Conectar poleas a la cuerda de ascenso de torre B y recoger cuerda.

7.6 Posición M3-C

Este monitor es el que se ubica a la cabeza de la Torre C, es fundamental que se trate de una persona ordenada, concentrada y responsable, ya que su labor principal es frenar a los clientes que vienen bajando por la Tirolesa de la Torre B del Airtrail. Los monitores que ocupen esta posición deben ser capacitados y son los únicos autorizados para realizar esta función. Por capacitados se entiende que deben tener firmada la ficha de capacitación aprobada por un instructor de Chileclimbers.

Para una mejor comprensión de esta posición y sus labores específicas, se crearon dos figuras que explican las principales cuerdas, funcionamientos y equipos necesarios. A continuación, se muestra el protocolo involucrado para esta posición.

A. Previo al impacto



- 1) Antes de iniciar toda operación en la Tirolesa se debe hacer chequear que el mosquetón que tiene la polea del reenvío de la cuerda de freno esté cerrado. Mosquetón “d” mostrado en la figura.
- 2) El monitor M3-C debe subir a la Torre C con arnés puesto y guantes.
- 3) Sentarse en un asiento disponible para esta posición en el último tramo.
- 4) El monitor debe conectarse a dos líneas de vida de la Torre C por su propia seguridad. Las cuales están designadas como “LV” en la figura mostrada anteriormente.
- 5) Debe dejar recogida la cuerda de descenso por la cual bajará al cliente al piso, designada como “CD” en la figura.

MANIOBRA PREVIO AL IMPACTO, M-M3-C_1

- A. Chequear que mosquetón de polea de reenvío de cuerda de frenado esté cerrado.
- B. Subir a la torre C con arnés puesto y guantes
- C. Conectarse a dos líneas de vida de la torre C.
- D. Recoger cuerda de descenso para posterior rappel del cliente.

B. Frenado

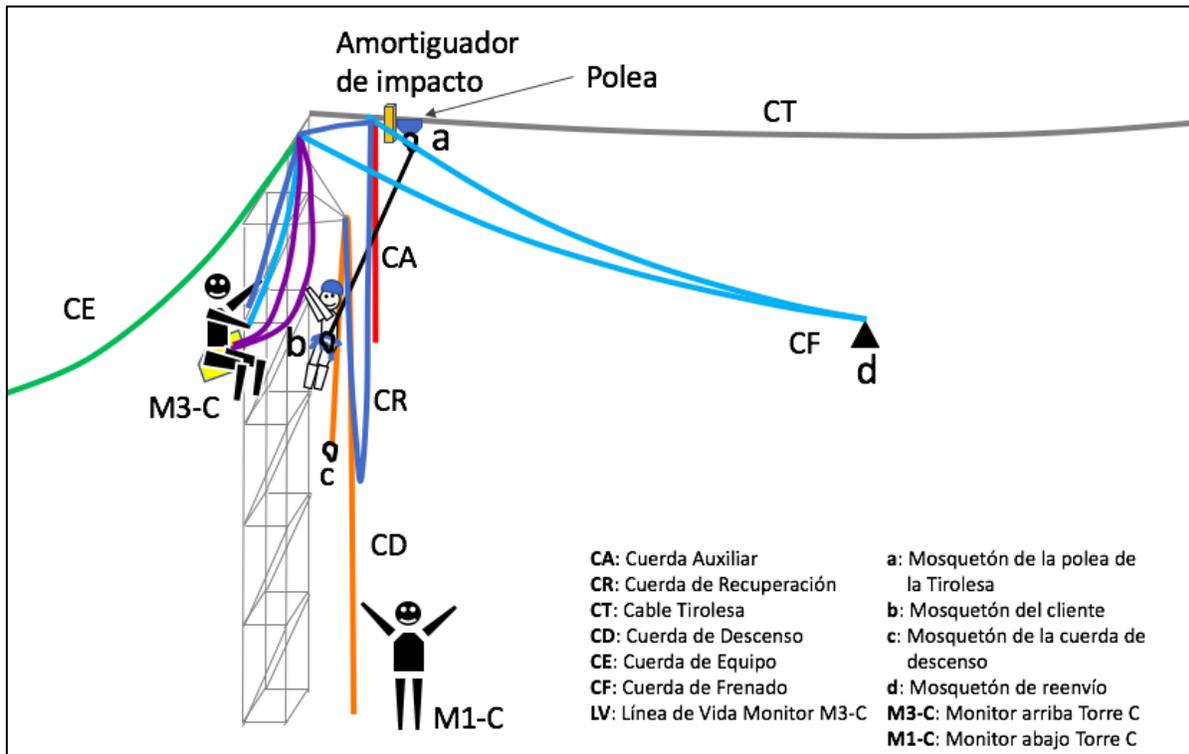
- 1) Se debe tensar totalmente la cuerda de frenado, designada como “CF” en la figura.
- 2) Cuando estas medidas de seguridad estén listas, dar la confirmación mediante radio al monitor M3-B de que está todo listo para recibir al cliente que está esperando lanzarse por el Tirolesa en la Torre B del Airtrail.
- 3) Hacer chequeo cruzado, mediante “Freno OK” y escuchar del monitor M3-B “Polea OK”. Luego confirmar acción final con “Soltar”.
- 4) El cliente se lanza y el monitor M3-C debe frenar a la persona mediante la cuerda “CF”, se hace algo parecido a cuando se asegura en Muro, se le va dando cuerda según peso y velocidad del cliente.
- 5) Cuando el cliente ya está frenado, el monitor debe indicarle que se tiene que afirmar de una cuerda auxiliar designada como “CA” en la figura y el monitor recoge la cuerda designada como “CR” para acercar al cliente a la Torre C.
- 6) Cuando el cliente ya esté cerca de la torre C, soltar la cuerda “CR”, ésta quedará con un seguro bloqueada, manteniendo en una posición de descanso al cliente.

- 7) El monitor se debe levantar de su asiento y asistir al cliente, le indica que tiene que afirmarse con manos y pies de los fierros de la Torre.

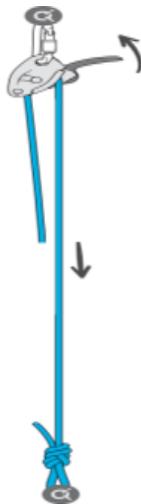
MANIOBRA DE FRENADO, M-M3-C_2

- A. Tensar cuerda de frenado.
- B. Dar señal por radio "Freno OK" a monitor M3-B.
- C. Esperar señal por radio de monitor M3-B, "Polea OK".
- D. Dar señal por radio a monitor M3-B, "Soltar".
- E. Cliente se lanza, frenarlo según peso y velocidad.
- F. Cliente debe sujetarse de cuerda auxiliar (CA) cuando esté frenado.
- G. Se debe recoger cuerda de recuperación (CR) hasta acercar al cliente a la torre C.
- H. Soltar cuerda (CR) cuando cliente esté afirmado a la torre C.

C. Descenso de la torre C



- 1) Saludar al cliente, preguntarle su nombre y cómo se sintió.
 - Hola, ¿cuál es tu nombre?
 - ¿Cómo te fue? Lo hiciste muy bien, fuiste muy valiente. Ahora te voy a bajar al piso, para que te saque el equipo el otro monitor.
- 2) El monitor debe ordenar las cuerdas que están rodeando al cliente para que no se enrede.
- 3) Se le conecta primero el mosquetón “c” que pertenece a la cuerda de descenso “CD” de la Torre Tirolesa y luego se le desconecta el mosquetón “b” que es el que trae puesto el cliente en su línea de vida, como se muestra en la figura, **NUNCA AL REVÉS**.
- 4) Se conecta el mosquetón “b” a la línea de vida “LV” del monitor M3-C o a cualquier línea de vida disponible en la estructura.
- 5) Luego, se le dice al cliente que se tome de la cuerda de descenso “CD” y que se siente en su arnés para tensar la cuerda. Se le realiza rappel hacia los pies de la Torre Tirolesa en donde lo esperará el monitor M1-C para desequilar el arnés y el casco, jalando la palanca del grigri y bajando la cuerda de descenso como se muestra a continuación:



MANIOBRA DE DESCENSO DE LA TORRE C, M-M3-C_3

- A. Saludar al cliente y preguntarle cómo le fue.
- B. Ordenar cuerdas que rodean al cliente.
- C. Conectar al arnés del cliente la cuerda de descenso (CD).
- D. Desconectar del arnés del cliente la línea de vida de la polea.
- E. Conectar la línea de vida de la polea a cualquier línea de vida de la torre C.
- F. Indicar al cliente que se afirme de la cuerda de descenso y se le realiza rappel hacia los pies de la torre C.

D. Devolución polea

- 1) El monitor M3-C debe subir unos escalones y desconectar la polea del cable de la Tirolesa o piola "CT" por el que venía el cliente, bajar los escalones y conectar la polea en la cuerda de su costado derecho designada como "CE".
- 2) Posteriormente, es importante que la cuerda de frenado "CF" vuelva a estar tensa como medida de precaución por si llegara a lanzarse otro cliente con alguna señal errónea de confirmación.
- 3) Para esto, desbloquear la cuerda "CR" y recoger la cuerda de frenado "CF", dejándola tensa nuevamente.
- 4) Amarrar la cuerda "CF" en una columna de la Torre Tirolesa para esperar por el siguiente cliente.
- 5) Esperar por el arnés y el casco que subirá el monitor M1-C por la cuerda de ascenso "CD", cuando lleguen, desconectar ambas cosas y conectarlas al mosquetón "b" que está puesto en la línea de vida "LV", liberar el mosquetón "b" y conectarlo con el mosquetón "a" de la polea y deslizar todo el equipamiento por la cuerda "CE" de su costado derecho hasta que tope con el borde del segundo piso, hacer lo mismo con los siguientes equipamientos, para ir acumulándolos y así el monitor M2-B los lleve de vuelta a la Torre B del Airtrail.
- 6) Volver a su posición inicial.
- 7) Al finalizar la jornada o si el monitor M3-C debe abandonar su posición, **SIEMPRE DEJAR CUERDA DE FRENADO AMARRADA**, ya que alguien podría lanzarse por la tirolesa sin supervisión.

DEVOLUCIÓN POLEA, M-M3-C_4

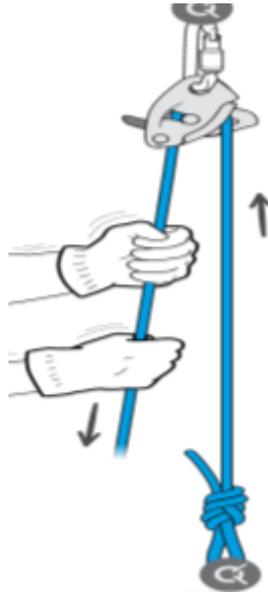
- A. Desconectar polea de cuerda (CT) y conectarla en cuerda (CE).
- B. Desbloquear cuerda de recuperación (CR) y recoger cuerda de frenado (CF) hasta tensarla.
- C. Amarrar cuerda (CF) en una columna de la torre C para esperar por próximo cliente.
- D. Esperar por equipo que subirá el monitor M1-C por la cuerda de ascenso.
- E. Desconectar el equipo de la cuerda de ascenso y conectarlas al mosquetón "b" de la línea de vida de la polea.
- F. Desconectar mosquetón "b" y conectarlo con mosquetón "a" de la polea.
- G. Deslizar la polea con todo el equipo por cuerda (CE) para que monitor M2-B la recoja.
- H. Al finalizar la jornada o desatender la posición, **SIEMPRE DEJAR CUERDA DE FRENO AMARRADA**.

7.7 Posición M1-C

Este monitor es el que se ubica a los pies de la Torre Tirolesa y es especialmente requerido en horas de alta demanda, sus labores son:

A. Desequ岸ar cliente Tirolesa

- 1) Cuando un cliente que se haya lanzado por la Tirolesa est茅 bajando por la cuerda de descenso “CD” de la Torre Tirolesa asistido por el monitor M3-C, hay que esperarlo a los pies de la Torre.
- 2) Preguntarle al cliente c3mo se sinti3o o si le gust3o la experiencia, como una manera de feedback y apoyo al cliente.
 - Hola, 3cu3al es tu nombre? 3c3mo te fue? 3Te gust3o tirarte por la Tirolesa? Lo hiciste muy bien.
- 3) Desconectarle el mosquet3n “c” de la cuerda de descenso que tiene conectado en su arn3s.
- 4) Desequ岸arlo el arn3s y el casco de protecci3n.
- 5) Posteriormente, conectar el arn3s y el casco al mosquet3n “c” y subir ambas cosas por la cuerda de ascenso “CD” para que el monitor M3-C las reciba, como se muestra a continuaci3n:



- 6) Despedir al cliente amablemente y acompa1arlo a la salida.
 - Que te vaya s3per bien (nombre del ni1o), nos vemos pronto. Acompa1ame a la salida, ah3 te vendr3n a buscar.

MANIOBRA DESEQUIPAR CLIENTE TIROLESA, M-M1-C_1

- A. Esperar cliente que viene bajando por la torre C.
- B. Recibirlo y preguntarle su experiencia.
- C. Desconectar cuerda de descenso del arnés del cliente.
- D. Desequidar el arnés y el casco y ambos conectarlos a la cuerda de ascenso.
- E. Recoger cuerda de ascenso hasta monitor M3-C.
- F. Acompañar al cliente a la salida.

B. Labores en relación al Boulder

- 1) Si no hay un cliente que esté bajando por la cuerda "CD" de la Torre Tirolesa y necesite ayuda, entonces preocuparse de mantener una vigilancia e instruir a las personas que están escalando en el Boulder, para esto debe asegurarse que nadie infrinja el reglamento o haga una acción peligrosa que pueda afectarlo tanto a él como a los demás. Además, ayudar a un cliente si tiene problemas con la escalada.

Es de suma importancia siempre estar instruyendo a personas en el Boulder, ya que los clientes están contratando un servicio por instrucción al Boulder, por lo que la supervisión y ayuda debe ser continua a excepción de cuando haya un cliente que desequidar.

8 SERVICIO AL CLIENTE

8.1 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.

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 aventura para quienes quieran romper su rutina, mejorar su salud física y mental de forma entretenida y segura.

8.2 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.

8.3 Objetivos

8.3.1 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.

8.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Establecer una base común para la comunicación con el cliente
- ✓ 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.
- ✓ Hacer de este documento una “biblia” instructiva para el personal que trabaja en el Airtrail y Tirolesa.
- ✓ Ordenar y capacitar a monitores e instructores para que sigan lineamientos de trabajo y sepan utilizar tiempos eficientemente.
- ✓ Dar uso a este manual instructivo para que el personal pueda repasar el protocolo hacia el cliente cuando sea necesario.

8.4 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.

8.5 Lineamientos del Airtrail y Tirolesa en relación al cliente

8.5.1 Cómo comunicarse con el cliente

La comunicación con todo público debe ser de esta manera, para que no pasen por alto ninguna instrucción, advirtiéndole 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.

- Repasar los reglamentos del Airtrail y Tirolesa, enfatizar en hacer revisar los bolsillos del cliente, para evitar que suban al juego con cosas que se puedan caer.

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 quieren 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.

8.5.2 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.

En el caso de los monitores, estos deben optimizar el tiempo y sus labores. En alta demanda, los monitores deben ser eficientes para la realización de sus acciones, no esperar hasta el último momento para empezar a atender a un cliente.

8.5.3 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 está 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.

8.5.4 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.

8.5.5 Dar confianza al cliente

Para quienes estén en contacto directo con el cliente estos aspectos son fundamentales, sobretodo en el caso de los monitores.

- 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. El monitor debe tener una actitud cercana y más cordial que con un cliente normal, ya que los niños tienen otro nivel de sensibilidad y pueden avergonzarse rápidamente. La idea es proporcionarles confianza y ánimo de vencer obstáculos.
- Muchos niños llegaran por primera vez, por lo que se debe generar las ganas de volver.
- Dar la confianza a los padres de que todo está en buen estado y recordar en todo momento a los niños las instrucciones.