Viva Travel HN es una agencia que a lo largo de 4 años ha brindado soluciones de viajes a la sociedad hondureña. En las agencias pueden recibir contacto de todo tipo de personas, ya sea en visita, llamada o mensaje.

El propósito de esta instrucción, es que el agente de viajes entienda cómo debe manejar la comunicación con el cliente.

El Agente de Viajes debe apegarse al procedimiento de Servicio al Cliente para lograr que el manejo de la llamada sea efectiva. En resumen, los pasos importantes son:

1. **Saludar amablemente**
2. **Identificar al cliente**
3. **Preguntar en qué se le puede ayudar**
4. **Escuchar atentamente al cliente**
5. **Brindarle las soluciones**
6. **Plantearle las opciones posibles si dice NO a la opción que se brinde**
7. **Indagar sobre las necesidades del cliente (Si hay confusión en cliente)**
8. **Hacer un registro adecuado de la solicitud (Cotización, etc)**
9. **Despedirse y desearle al cliente buen día**

Estas son las frases que deben usar en la llamada. Deben escucharse con mucha naturalidad y no sonar fingidas.

SCRIPT DE LLAMADA

Buenos días (tardes, noches)
Le saluda **Juan García**, ¿Con quién tengo el gusto?

Al escuchar el nombre:

¡Mucho gusto! ***(Nombre del cliente)*** ¿En qué puedo ayudarle?

Escuchar atentamente lo que solicita el cliente

Al solucionar y despejar todas las dudas del cliente, proceder a despedirse.

¡Agradecemos mucho su llamada! ***(Nombre del cliente)***
¡Que tenga un buen día!

ALGUNOS PUNTOS IMPORTANTES

- Tratar siempre al cliente por su nombre *(Mínimo 3 veces decirlo en la llamada)*
- Cuando un cliente se presenta como Licenciado, o Ingeniero, Señor o algún otro título antes de su nombre, tratarlo como tal.
- Evitar usar frases como: Bendiciones, Dios le bendiga, ya que no es a todas las personas que les agrada escuchar estas frases. Sin embargo, si el cliente las manifiesta, esta bien decirlas y agradecerlas.
- Cuando el cliente está en espera, brindarle frases eventualmente como “Un momento por favor” “Estoy revisando el sistema” “Ya le brindo el precio ***N.***” Etc.

A partir del 14 de octubre del 2021, se evaluará a cada agente por su calidad en la llamada. Se tomarán llamadas aleatorias y se brindará un reporte a cada jefe de agencia para evaluar el desempeño de cada agente. Los puntos que se van a evaluar son los siguientes:

COMUNICACIÓN

- Saluda al cliente de acuerdo al script establecido
- Utiliza vocabulario adecuado, entendible y adaptable al cliente
- Utiliza un tono de voz agradable y claro | Habla a velocidad moderada | No usa muletillas
- Repite o confirma con claridad las necesidades del cliente
- Se despide de acuerdo al script establecido

ACTITUD HACIA EL CLIENTE

- Justifica la espera. Agradece la espera.
- Ofrece un trato amable y respetuoso
- Demuestra atención (No pide que le repitan)
- No interrumpe al cliente y escucha bien sus necesidades
- Demuestra paciencia en situaciones adversas
- Utiliza el nombre del cliente de modo natural, durante y en la despedida

RESOLUCIÓN DE LA LLAMADA

- Tiene capacidad de escucha
- Demuestra seguridad cuando habla
- Brinda soluciones reales de viajes al cliente
- Ofrece opciones disponibles y alternativas de viaje (fechas, lugares, movimientos)
- Demuestra compromiso
- Realiza las aclaraciones pertinentes de la compra

GESTIÓN DEL AGENTE

- Conoce los productos, servicios y promociones vigentes
- Manejo adecuado de scripts
- Administra el tiempo promedio de la llamada