

GUIA D'ATENCIÓ AL CLIENT







A L'AUTOBÚS

Les pautes a seguir són
descrites en el Manual del
conductor



TELEFÒNICA

- Contestar el telèfon abans del tercer to.
- Dir el nom de l'empresa, abreujat o complet.
- Salutació ("bon dia", "bona tarda").
- Escoltar amb atenció la demanda i segons la naturalesa de la trucada, actuar seguint protocol del registre corresponent establert en el "Full de suggeriment/Reclamació" o protocol d'objectes perduts.
- Expressar-se amb cordialitat i amabilitat, i utilitzar el tractament de "vostè".
- Utilitzar un to de veu agradable.
- No cridar ni parlar fluix.

- No parlar ni molt ràpid ni molt lent.
- Intercalar expressions del tipus "entenc", "d'acord", "si" etc. per demostrar que estem atents a la conversació.
- En cas que el client es mostri reticent, posi objeccions, expressi signes de protesta, es mostri agressiu, etc...és important no entrar en la seva mateixa dinàmica.
- En el moment d'acomiar-se agrair la trucada realitzada, independentment del desenvolupament i contingut de la mateixa.



AL PUNT DE VENDA

IMATGE

- La persona ha d'anar vestida correctament
- Cuidar la higiene personal
- No utilitzar el mòbil personal davant el client
- No beure ni menjar davant el client
- Mantenir neta i ordenada la instal·lació

COMUNICACIÓ

- Saludar sempre amb correcció ("bon dia", "bona tarda", etc.)
- Expressar-se amb cordialitat i amabilitat, i dirigir-se sempre amb el tractament de "vostè"
- Parlar amb correcció, en un to afable, sense cridar ni tampoc molt fluix
- No dirigir-se amb apatia, fredor, condescendència, menyspreu, impaciència, etc...
- No parlar ni molt ràpid ni molt lent
- No gesticular despectivament i atendre sempre amb un somriure
- Escoltar amb atenció la demanda, sense interrompre i mostrant interès

- Si el client es mostra reticent, posa objeccions, expressa signes de protesta, es mostra agressiu, etc...és important no entrar en la seva mateixa dinàmica
- Per evitar enfrontaments actuar amb tranquil·litat i no entrar en discussió, tot i tenir la raó. No amenaçar, coaccionar ni insultar
- En cas de queixa, reclamació o suggeriment formal, actuar segons protocol de "Full de suggeriment/Reclamació"

PROFESSIONALITAT

- En cas d'averies i/o incidències avisar al responsable
- Controlar l'estoc dels diferents tipus d'abonaments
- Controlar els fullatons i cartells informatius, assegurant la seva actualització
- Controlar el bon funcionament de la pantalla de TV destinada a emetre informació i publicitat de l'empresa, assegurant la seva actualització



Elaborat	Revisat	Aprovat
Nom i data	Nom i data	Nom i data