

Como conductores profesionales podemos influir sobre las percepciones del pasajero acerca del servicio:

LA IMPORTANCIA DEL ROL DEL CONDUCTOR PROFESIONAL

El producto ofrecido puede tener carencias a nivel de instalaciones, equipamientos, etc, pero todo ello puede ser compensado a través del buen servicio al cliente, el trato personalizado y la escucha atenta al pasajero.

El conductor es el principal embajador que representa a la empresa: es la cara visible, y en algunos casos el primer contacto con la empresa.

Está en sus manos causar una buena impresión y la satisfacción del cliente a través del trato y la atención que presta ya que el accionar del conductor profesional:

Marca la diferencia de la experiencia vivida.

Condiciona la imagen que el cliente tiene sobre la empresa

CLAVES PARA OFRECER UNA ACTITUD DE SERVICIO ADECUADA:




- La apariencia: primera impresión positiva



- Lenguaje corporal: la mirada, postura, sonrisa
- Tono de voz cálido y natural
- Mostrar interés y respeto
- Escuchar y no interrumpir
- Atención, amabilidad y buen trato

UN BUEN VIAJE PARA SU PASAJERO ES UN BUEN VIAJE PARA USTED.

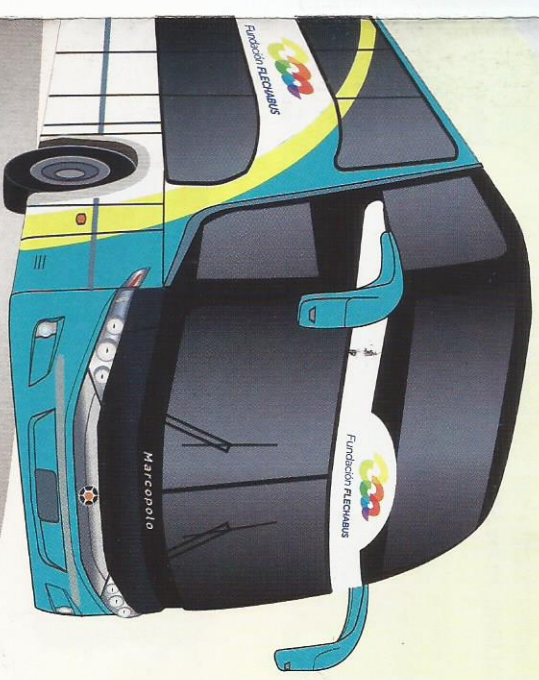
Capacitación
para el Transporte
Fundación FLECHABUS

 FundaFlechabus  FundaFlechabus

www.fundacionflechabus.org.ar

CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS

Calidad de Servicio y Atención al cliente
El rol del conductor profesional en el transporte de pasajeros



Capacitación
para el Transporte
Fundación FLECHABUS

¿SABÍA USTED QUE SU TRABAJO ES SUMAMENTE IMPORTANTE EN LA SOCIEDAD YA QUE TIENE LA RESPONSABILIDAD DE TRASLADAR VIDAS HUMANAS?

A diferencia de otros tipos de conductores, al formar parte del transporte de pasajeros, usted presta un servicio al cliente-pasajero.

COMO PROFESIONAL DEL TRANSPORTE se busca obtener la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PASAJERO ofreciendo CALIDAD en los SERVICIOS prestados.

CALIDAD: Una combinación del resultado y los procesos que se obtiene cuando cumplen las expectativas y se atiende a las necesidades de los clientes

CALIDAD = SATISFACCION AL CLIENTE

La calidad del servicio es una medida que indica si el servicio brindado logra estar plenamente a la altura de las expectativas del cliente. Esta medida resulta de la comparación de esas expectativas con el resultado real.

PARA ESTO ES FUNDAMENTAL EL ROL DEL CONDUCTOR PROFESIONAL

La diferencia entre producto y servicio:

Cuando una empresa ofrece un producto, la base de la calidad es su integridad material: los clientes lo inspeccionan antes de comprarlo, mirándolo desde todos los ángulos para tener razonables expectativas de que les dará el resultado esperado.

Cuando una empresa ofrece un servicio, como es el caso del Transporte de Pasajeros, la ventaja está dada por los Recursos Humanos (RRHH) con que cuenta la misma: conductores, personal de boletería, auxiliares, entre otros.

LA MANERA DE DIFERENCIAR UN SERVICIO DE OTRO SIMILAR DE LA COMPETENCIA NO PROVIENE DESDE EL PRODUCTO EN SÍ, SINO DESDE EL ACCIONAR DE LOS RRHH, DE SU MOTIVACIÓN, PREPARACIÓN Y FORMACIÓN.

ATENDER AL CLIENTE SIGNIFICA SOBREPASAR LAS EXPECTATIVAS QUE ESTE TIENE DE NOSOTROS

- Tratemos a nuestros clientes como nos gustaría ser tratados
- Los reclamos son oportunidades, no amenazas
- Adelantémonos a los reclamos
- Pongámonos en el lugar del otro



Al momento de elegir una empresa para viajar, el cliente en primer lugar se guía por la *imagen* y lo que espera de esta *marca*. En segundo lugar, busca la coincidencia entre la *expectativa* que tiene de la empresa y la *percepción* generada al momento de tener la experiencia del servicio en el viaje.

Las sensaciones que tiene el pasajero provienen de los siguientes puntos de contacto que éste tiene con el servicio:

- 1- Al abordar el viaje, la *primera impresión* que tiene el pasajero está dada por la llegada de la unidad en *horario* a la plataforma y por la actitud del *conductor*, quien es la cara visible de la compañía. Tanto una cordial bienvenida y recepción del pasajero y su equipaje, como el uso del cinturón de seguridad y una imagen prolija como conductor profesional condicionan de manera positiva la percepción del pasajero.
- 2- Los *medios físicos* son otro factor con el que el pasajero tiene un primer contacto, esto es: el aspecto externo de la unidad, limpieza, comodidad, accesibilidad, calefacción o refrigeración, tecnología, calidad del refrigerio, etc.). Si bien este factor no depende directamente del conductor, éste sí oficia como referente principal ante cualquier comentario, reclamo o inquietud sobre estas cuestiones.
- 3- La *experiencia del viaje*: la atención a bordo y el profesionalismo en la conducción son factores esenciales del transporte de pasajeros en el cuales el conductor profesional es quien tiene la oportunidad de reforzar los aspectos positivos del servicio.