



Alojamiento SOL ATACAMA – CHIU CHIU

SILVIA LISONI REYES

# CALIDAD DEL SERVICIO Y HOSPITALIDAD



Este proyecto se enmarca dentro del programa F.N.D.R "Ejecución del Plan de Turismo Sustentable 2019-2022" financiado por el Gobierno Regional de Antofagasta y aprobado por el Consejo Regional, coordinado por el Servicio Nacional de Turismo-SERNATUR Región de Antofagasta y ejecutado por la Consultora IO.



# ¿Qué SIENTES al leer estas frases ?

- ATENDIDOS POR SUS DUEÑOS
- ATENDIDO POR SUS PROPIOS DUEÑOS
- AQUÍ SOMOS LOS DUEÑOS ,  
LOS ESPERAMOS.





# FOCO CLIENTE/ USUARIO/ PASAJERO/ PAX/ VIAJERO

- EMPATÍA
- ENTENDERLO
- QUERERLO
- SUPERAR SU EXPECTATIVA
- HACERLO SENTIR BIEN Y VALIOSO
- CUIDARLO

MEJOR QUE EN SU CASA





# PERFIL DEL VIAJERO/LA EXPERIENCIA ES DE ÉL

- AMA VIAJAR
- ACTIVOS EN BUSCAR EXPERIENCIAS
- INFORMADO
- SEGURO
- RESPETUOSO DE LO LOCAL
- DESAFIANTE FÍSICO Y EMOCIONALMENTE
- EXIGENTE



Invita:



Este proyecto se enmarca dentro del programa F.N.D.R "Ejecución del Plan de Turismo Sustentable 2019-2022" financiado por el Gobierno Regional de Antofagasta y aprobado por el Consejo Regional, coordinado por el Servicio Nacional de Turismo-SERNATUR Región de Antofagasta y ejecutado por la Consultora IO.



# ¿Cómo SE INFORMAN ?

- DATOS
- CONTRASTES GEOGRÁFICOS
- NATURALEZA INSPIRADORA
- CULTURA
- CIRCUITOS ÚNICOS Y SOBRESALIENTES
- FOTOS – VIDEOS
- LEE ACERCA DE COMO ATIENDEN





# ¿Cómo LE HABLAMOS ?

- PROFUNDIDAD
- INVITAR A DESCUBRIR
- SOBRIEDAD SIN ADORNOS
- REFERENCIAS QUE GATILLAN SU INTERÉS
- BANCO DE IMÁGENES
- IDENTIDAD





# PRINCIPIOS DE LA HOSPITALIDAD

- Estar convencidos que el cliente tiene todo el derecho a exigir un producto de calidad.
- Creer y comprender que TODOS son individuos especiales , no importa la jerarquía.
- Convencidos en el trabajo de equipo, continuo perfeccionamiento personal y profesional
- Aprender de las faltas.
- ¿Cómo somos los chilenos en hospitalidad?





# RENÉ FISCHER CREADOR DE I E M -( HSU.CL)

- CONCEPTO I E M
- I INTELIGENTE
- E ENTRETENIDO (VIVENCIA CON SENTIDO)
- M MEMORABLE (RECUERDO )



Invita:



Este proyecto se enmarca dentro del programa F.N.D.R "Ejecución del Plan de Turismo Sustentable 2019-2022" financiado por el Gobierno Regional de Antofagasta y aprobado por el Consejo Regional, coordinado por el Servicio Nacional de Turismo-SERNATUR Región de Antofagasta y ejecutado por la Consultora IO.





# CLAVES PARA LA EXPERIENCIA

1.- SENSACIONES ( 5 SENTIDOS ) – COLORES / TEXTURA / AROMAS / SONIDOS / SABORES AUTÉNTICOS.

- 2.- DISEÑO WOW

BUENOS DÍAS	BUENOS DÍAS
TIENE RESERVA COMPLETE EL REGISTRO ¿CÓMO VA A PAGAR ?	BIENVENIDO SOY ..... Ud es nuestro huésped Puede pasar por un trago de cortesía





# CLAVES PARA LA EXPERIENCIA

- DEFINIR – GUIÓN EXPERENCIAL (BIENVENIDA / DURANTE LA EXPERIENCIA / DESPEDIDA)
- CREATIVIDAD : IDENTIDAD , AUTÉNTICO , PRODUCTOS AUTÓCTONOS, TRADICIONES (NO QUIERE ENGAÑO /NI SHOW )
- HOSPITALIDAD : AMABILIDAD , GENEROSIDAD,



Invita:



Este proyecto se enmarca dentro del programa F.N.D.R "Ejecución del Plan de Turismo Sustentable 2019-2022" financiado por el Gobierno Regional de Antofagasta y aprobado por el Consejo Regional, coordinado por el Servicio Nacional de Turismo-SERNATUR Región de Antofagasta y ejecutado por la Consultora IO.



# HOSPITALIDAD, QUE PUEDO HACER POR TI

- RECIBIR Y AYUDAR , CUIDAR AL OTRO COMO A MI MISMO.
- CUIDAR PERSONAS CUANDO ESTAN VIAJANDO
- PERSONAS QUE CUIDAN PERSONAS.



Invita:





# VIDEO

- Video . TALLER LA CALIDAD DEL SERVICIO (31- 40 MIN)
- RENÉ FISCHER – EN TIERRA DEL FUEGO



Invita:



**GOBIERNO REGIONAL**  
REGIÓN DE ANTOFAGASTA  
¡Más región, mejor calidad de vida!

**CORE**  
Consejo Regional  
REGIÓN DE ANTOFAGASTA

**SERNATUR**  
Región de Antofagasta

Este proyecto se enmarca dentro del programa F.N.D.R. "Ejecución del Plan de Turismo Sustentable 2019-2022" financiado por el Gobierno Regional de Antofagasta y aprobado por el Consejo Regional, coordinado por el Servicio Nacional de Turismo-SERNATUR Región de Antofagasta y ejecutado por la Consultora IO.



# SERVICIO DE CALIDAD DEBE CONSIDERAR

- OPORTUNIDAD: tiempo , sincronía para entregar oportunamente el servicio.
- CONVENIENCIA : deseo del cliente , que el sistema funcione.
- ANTICIPACIÓN : personal , el equipo debe saber lo que va a suceder.
- COMUNICACIÓN : Flujo adecuado de la cadena de servicio . Destacar las habilidades .



Invita:





# SERVICIO DE CALIDAD DEBE CONSIDERAR

- **RETROALIMENTACIÓN** : Reviso y uso la opinión de mis clientes .
- **SOLUCIÓN DE PROBLEMAS** : Profesional , capacidad efectiva
- **FLUJO ORGANIZADO** : para asegurar la eficiencia ,sin inconvenientes, herramientas
- **SUPERVISIÓN** : familiarizado con el sistema, estar bien informado



Invita:





# ¿PARA QUÉ APLICAR SERVICIO DE CALIDAD ?

- AUMENTAR LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE.
- EVITAR CLIENTES TERRORISTAS.
- AUMENTAR LA PUBLICIDAD POSITIVA ( BOCA A BOCA / BOCA OREJA ).
- CONTRIBUIR A UN BUEN CLIMA LABORAL.



Invita:



Este proyecto se enmarca dentro del programa F.N.D.R "Ejecución del Plan de Turismo Sustentable 2019-2022" financiado por el Gobierno Regional de Antofagasta y aprobado por el Consejo Regional, coordinado por el Servicio Nacional de Turismo-SERNATUR Región de Antofagasta y ejecutado por la Consultora IO.



# PIENSA EN ALGUNA EXPERIENCIA PERSONAL

- UNA EXPERIENCIA BUENA / MALA
- ¿ Qué pasó ?
- ¿ Cómo te sentiste ?
- ¿ Cómo me afectó ?



Invita:



Este proyecto se enmarca dentro del programa F.N.D.R. "Ejecución del Plan de Turismo Sustentable 2019-2022" financiado por el Gobierno Regional de Antofagasta y aprobado por el Consejo Regional, coordinado por el Servicio Nacional de Turismo-SERNATUR Región de Antofagasta y ejecutado por la Consultora IO.





MUCHAS GRACIAS !!!!  
[www.solatacamahotel.cl](http://www.solatacamahotel.cl)



SILVIA LISONI REYES – FONOS + 56 9 95462023

