



Gestión de Servicio al Cliente

módulo 3

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

- Características de los clientes de AVE.
- Necesidades y expectativas de los clientes.
- La opinión de los clientes sobre el servicio que les prestamos.
- Diagnóstico interno.
- Mejora continua.
- Autoevaluación y Modelo E.F.Q.M.





**COMO SON LOS CLIENTES
DE AVE**

PERFILES DOMINANTES

- Hombres.
- 16- 24, 30-44 años.
- Universitarios.
- Ocupados.
- Decisores.
- Frecuencia Viaje Media - Baja.
- Motivo de viaje: Trabajo.
- Color Llano.

¿CÓMO ES EL CLIENTE DE LARGA DISTANCIA?

- Hombres.
- 39- 59 años.
- Universitarios.
- Ocupados.
- Decisores.
- Frecuencia Media - Baja / Baja.
- Motivo de Viaje: Trabajo.
- Color Llano.

¿CÓMO ES EL CLIENTE DE LANZADERA?

- Mujeres.
- 16-24, 30-44 años.
- Estudios Secundarios.
- Ocupados - Estudiantes.
- Frecuencia Media.
- Motivo Trabajo y Familiar.

¿CÓMO ES EL CLIENTE DEL TALGO 200?

- Mujeres.
- 16-24, 30-44 años.
- Universitarios.
- Ocupados -Estudiantes.
- Frecuencia Media - Baja y Baja.
- Motivo Familiar y Trabajo.
- Color Llano.



**QUE NECESITAN Y QUE
ESPERAN DE NUESTRO
SERVICIO AVE**

- Servicio de Consigna.
- Servicio Telefónico.
- Servicios Comerciales complementarios.
- Servicio Sanitario.
- Venta Telefónica.
- Anulación de Billetes.
- Servicio de Restauración.
- Horario de los Servicios de la Estación.
- Desplazamiento de personas y sus equipajes.
- Funcionamiento de las Instalaciones.
- Comodidad de Estancia.
- Teleindicadores y Monitores.

CUANDO VAN A BORDO DE NUESTROS TRENES

- Identificación del Tren.
- Acceso al Tren.
- Limpieza del Tren.
- Limpieza a Bordo.
- Información a Bordo.
- Servicio de Restauración en el Asiento.
- Servicio de Bar- Cafetería.
- Aseos y Servicios del Tren.
- Presencia y Disponibilidad del Personal.
- Confort de Marcha.
- Puntualidad a la Salida.
- Puntualidad en la Llegada.
- Funcionamiento de los Componentes.
- Conservación del Tren y sus Componentes.
- Acomodación en la Plaza.
- Condiciones Ambientales del Tren.
- Dotación del Tren.
- Ocupación del Tren.
- Servicio Telefónico.
- Servicios de Entretenimiento a Bordo.
- Primeros Auxilios.
- Servicio Post - Venta.

QUIEREN Y ESPERAN DEL AVE

DE TODOS LOS SERVICIOS EN GENERAL

- Atención al cliente.
- Uniformidad del Personal.
- Acceso de Minusválidos.
- Seguridad Personal.
- Respuesta e Información en caso de Incidencias.
- Información Impresa.

ANTES DE ADQUIRIR EL BILLETE

- Tiempo de viaje.
- Frecuencia de Trenes.

SI VAN A UNA AGENCIA DE VIAJES

- Servicio de Información.
- Venta Personalizada.
- Eficacia en resolver problemas.

CUANDO VAN A NUESTRAS ESTACIONES

- Localización de la Estación.
- Acceso a la Estación.
- Señalización Interior.
- Conexión otros medios de transporte.
- Limpieza de la estación.
- Condiciones Ambientales.
- Información Personal.
- Información Megafónica.
- Facturación de Equipajes.
- Información Telefónica.
- Venta Personalizada.
- Tiempo de Espera en Colas.
- Venta en Taquillas.
- Sala Club.
- Aseos y Servicios.

- Servicio de Consigna.
- Servicio Telefónico.
- Servicios Comerciales complementarios.
- Servicio Sanitario.
- Venta Telefónica.
- Anulación de Billetes.
- Servicio de Restauración.
- Horario de los Servicios de la Estación.
- Desplazamiento de personas y sus equipajes.
- Funcionamiento de las Instalaciones.
- Comodidad de Estancia.
- Teleindicadores y Monitores.

CUANDO VAN A BORDO DE NUESTROS TRENES

- Identificación del Tren.
- Acceso al Tren.
- Limpieza del Tren.
- Limpieza a Bordo.
- Información a Bordo.
- Servicio de Restauración en el Asiento.
- Servicio de Bar- Cafetería.
- Aseos y Servicios del Tren.
- Presencia y Disponibilidad del Personal.
- Confort de Marcha.
- Puntualidad a la Salida.
- Puntualidad en la Llegada.
- Funcionamiento de los Componentes.
- Conservación del Tren y sus Componentes.
- Acomodación en la Plaza.
- Condiciones Ambientales del Tren.
- Dotación del Tren.
- Ocupación del Tren.
- Servicio Telefónico.
- Servicios de Entretenimiento a Bordo.
- Primeros Auxilios.
- Servicio Post - Venta.

¿CÓMO SABEMOS QUE ESTAS SON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS QUE TIENEN NUESTROS CLIENTES?

Preguntádoselo.

¿CÓMO LLAMAMOS A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS QUE NOS DICEN QUE TIENEN NUESTROS CLIENTES?

ESTÁNDARES DE CALIDAD

Conjunto de condiciones, expresadas por el cliente, que configuran la calidad de aspectos concretos de un producto o servicio, sirviendo de guía para su planificación y mejora continua.

¿CÓMO COMPROBAMOS QUE SATISFACEMOS LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES?

Realizando encuestas de percepción de la calidad y analizando las reclamaciones.

