



#SomosSERVICIO

turbus®

Programa



Queremos invitarlos a conocer nuestro programa **#SOMOS SERVICIO**, el que busca entregar una guía para orientar nuestros procedimientos y conductas hacia una actitud de servicio de excelencia en el día a día.

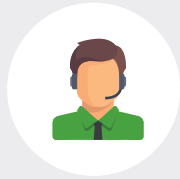
Nuestro objetivo es aumentar la satisfacción en la experiencia de clientes y para esto consideraremos los 5 pilares culturales que presentamos a continuación.

SEGURIDAD



Potenciar permanentemente la seguridad de nuestros pasajeros y colaboradores en cualquier etapa de nuestra operación.

SERVICIO



Identificar las necesidades de nuestros clientes internos y externos para entregar el servicio deseado.

PROBIDAD



Ejecutar con honestidad e integridad nuestras funciones, respetando normas organizacionales y sociales.

EFICIENCIA



Optimizar tiempos y recursos en nuestro desempeño diario.

INNOVACIÓN



Promover cambios con miras a prestar un servicio más cercano, seguro y eficiente.

ESTE PROGRAMA ENTREGARÁ 4 HERRAMIENTAS

- Formación: Entrega de protocolos y generación de cursos.
- Prácticas con foco al cliente interno: Entrega de tips para mejorar la experiencia de nuestro cliente interno.
- Agenda del Líder: Guía de acciones que contribuyen a potenciar al equipo.
- Reconocimiento: Entrega de prácticas de reconocimiento dentro de las reuniones de equipo y un programa a nivel de compañía.



Somos Turbus, la empresa líder de servicio de transporte de pasajeros del país, con más de 70 años de trayectoria.

Contamos con un equipo de más de 4 mil colaboradores, quienes día a día trabajan para entregar nuestros servicios, logrando unir a 16 millones de personas al año, y realizar cerca de 1.200 viajes diarios al mes, lo que equivale a recorrer cada día la distancia entre la tierra y la luna.

Hoy, tras siete décadas de historia, seguimos comprometidos con el servicio y enfocados en entregar la mayor seguridad a nuestros pasajeros.

¡La clave del éxito es Centrar al Cliente en todo lo que hacemos!

A continuación les compartimos una herramienta de trabajo que les brindará apoyo en su gestión diaria y contribuirá a mejorar la experiencia de servicio. Específicamente encontrarás una serie de pasos para poder comunicarte correctamente con el cliente, y así poder entregar una atención estándar a ellos, independiente del canal de contacto.

La experiencia comienza contigo... te invitamos a ser protagonista.

#SOMOS SERVICIO

#SomosSERVICIO

Preparándonos *para atender al* **Cliente**



- Vela por cumplir con tus horarios asignados.
- Alerta a tu jefatura ante inconvenientes para cumplir con tu jornada laboral.
- Cuida tu presentación personal (Mantén el pelo corto y sin barba / Utiliza maquillaje sutil y acorde a la situación de trabajo).
- Utiliza el uniforme correspondiente (sin realizarle modificaciones, excepto hasta al pantalón).
- Asegúrate de tener tu credencial visible.
- Mantén limpio y ordenado tu lugar de trabajo, sin objetos inadecuados a la vista del cliente.
- Sé colaborativo con tus compañeros, ofrece ayuda cuando sea necesario.
- Comunica a tu jefatura problemas/necesidades con tus herramientas de trabajo.

#SomosSERVICIO

Estableciendo el primer *Contacto*



- Saluda, muestra actitud entusiasta y sé amable en la atención.
- Deja de hacer cualquier tarea que no esté enfocada en la atención del cliente (por ejemplo, deja a un lado tu celular si lo estás ocupando).
- Preséntate indicando nombre y cargo.
- Escucha con atención para entender la situación y/o solicitud del cliente.
- Utiliza un lenguaje adecuado y sencillo.
- En caso de que el cliente se encuentre ofuscado, permite su desahogo, identifica el error y conviértete en mediador, demostrando una actitud comprensiva.
- Cuida tu tono de voz en situaciones de conflicto.

#SomosSERVICIO

Estableciendo el primer *Contacto*



- Cuida tu vocabulario, evitando el uso de palabras inapropiadas y/o groserías.
- Cuida tu postura y evita gestos inadecuados (rechazo o molestia).
- Ofrece ayuda, mostrando disposición y una actitud resolutiva frente a los clientes.
- Entrega información importante de manera clara y oportuna.
- Asegúrate que el cliente entendió toda la información que le entregaste.
- Al completar una atención, asegúrate que el cliente esté satisfecho, preguntando si necesita algo más.
- Despédete de manera cordial, agradeciendo la preferencia.

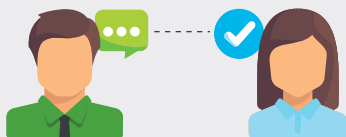
****Ante una situación de conflicto, cuida tu tono de voz, mantén la calma y focalízate en encontrar una solución.***

#SomosSERVICIO

Brindando una experiencia de servicio

desde el punto de venta

Cajeros



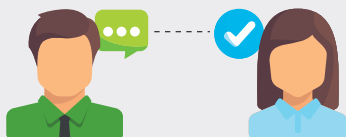
- Saluda amable / cordial: **"Hola buen día / tarde / noche, Bienvenido a Turbus"** Sonríe y míralo a los ojos.
- Ofrece ayuda: **"¿En qué lo puedo ayudar?"**
- Escucha al cliente con atención para entender de forma más detallada la situación y/o solicitud.
- Solicita rut para asociar venta: **"¿Es socio TurClub? ¿Acumula puntos?"**
- No tutees al cliente.
- En caso de recibir a un cliente apremiado por el tiempo, sé eficaz y entrega confianza para tranquilizarlo.
- Si el cliente se encuentra ofuscado, permite su desahogo, identifica el error y conviértete en mediador. No te contagies con su enojo. (Revisar casos especiales si la situación aplica).
- Ofrece viaje de ida y regreso: **"Tenemos un x% de descuento en el pasaje de regreso, ¿Desea agregar retorno?"**.
- Ofrece alternativas de horarios: **"Señor/a tenemos diferentes alternativas para ese destino, favor, de acuerdo a las opciones en pantalla indíqueme cual le acomoda"**.

#SomosSERVICIO

Brindando una experiencia de servicio

desde el punto de venta

Cajeros



- Si al cliente no le acomodan las opciones disponibles de Turbus, ofrece como alternativa otras líneas del holding.
- Indica asientos disponibles y su tarifa respectiva.
- Confirma datos de venta con cliente antes de emitir su boleto: **"Servicio: Con destino: Horario: Salida del terminal: Andén N°: ¿Está correcto?"**
- Entrega boleto y refuerza la información del viaje al cliente.
- Informa condiciones de cambio y devolución de pasajes: **"Le recuerdo que los cambios y devoluciones son solo hasta 4 horas antes del horario de salida indicada en su boleto"**
- Respeta las políticas o procedimientos establecidos (devoluciones, cambios y venta de pasajes).
- Despedida cordial: **"Hasta pronto, gracias por preferirnos"**

***Ante una situación de conflicto, cuida tu tono de voz, mantén la calma y focalízate en encontrar una solución.**

#SomosSERVICIO

Listos para viajar con el mejor servicio

Tripulantes

Saludar amable / cordial: **"Buen día / tarde / noche, me permite su equipaje. Sonríe y míralo a los ojos."**

Entregar ticket equipaje al pasajero: **"Este es su ticket, recuerde conservarlo, ya que sin él no podrá retirar su equipaje al llegar a destino."**

Embarcar pasajeros: **"Buen día / tarde / noche, Bienvenido a Turbus, me permite su boleto,..... su asiento se encuentra en....."**

Al posicionar bus en andén, retirar planilla de venta / e-ticket a fin de asegurar que no falte ningún pasajero.

En caso de faltar algún pasajero, debe dirigirse al sector de planillas o punto de venta según corresponda para que el pasajero sea llamado por alto parlante o bien para que el Jefe de Turno / Agente autorice el inicio del servicio.

Inicio y entrega de información del servicio: **"Buenos días / tardes / noche, Bienvenidos al servicio de Turbus con destino a la ciudad de... El horario de llegada será aproximadamente a las xx hrs. Tendremos paradas intermedias en las ciudades de....."**

Presentación de la tripulación a bordo: **"La Tripulación que les acompaña está compuesta por su Asistente: (nombre asistente) y sus dos Conductores (nombre conductor 1) y quien les habla (nombre jefe de máquina) " (Excepto en servicios con un Conductor, por ejemplo Zona Centro)"**

Conductor	Asistente	Asistente Andén
X	X	X
X	X	X
X		
X	X	
X	X	
X	X	
X	X	
X		

Recordar a los pasajeros el uso obligatorio del cinturón de seguridad: **"Les recordamos que el uso del cinturón de seguridad es obligatorio, por lo que se les solicita mantenerlo abrochado durante todo el trayecto."**

- *Tarea del Conductor en caso de servicios sin Asistentes
- *Para aquellos servicios con un solo Conductor, reforzar información en el embarque.

Asistencia al pasajero: **"En caso de requerir asistencia, no dude en avisarme."**

Entrega de snack: **"Señor/a, le hago entrega del snack correspondiente a su servicio, que lo disfrute"**

- *Aplica para viajes donde el snack se entrega al inicio del servicio.

Para aquellos servicios donde el snack es entregado en el trayecto: **"Señor/a este servicio cuenta con entrega de snack, si usted se encuentra durmiendo, ¿Desea que lo despierte para hacerle entrega de su snack?".** Anotar su respuesta en la planilla de listado de pasajeros.

Completar listado de pasajeros a bordo del bus: **"Por favor, me indica su nombre, rut y número de contacto (considerar que solo aplica para servicios con duración mayor a 5 horas de viaje)."**

Despedida en desembarque: **"Hasta pronto, gracias por viajar con Turbus."**

Entregar equipaje: **"Me permite su ticket por favor, aquí está su equipaje, gracias por viajar con Turbus."**

***Ante una situación de conflicto, cuida tu tono de voz, mantén la calma y focalízate en encontrar una solución**

Conductor	Asistente	Asistente Andén
X	X	
	X	
	X	
	X	
X		
	X	X

Te ayudamos con la información que necesites

Operador *Call Center*



- Saluda amable / cordial, indica tu nombre y ofrece ayuda: **"Bienvenido a Turbus / Cóndor mi nombre es..... ¿En qué lo puedo ayudar?"**.
- Llama al cliente por su nombre, si no lo conoces, pregúntaselo para establecer una conversación cercana: **"Me indica su nombre por favor. Señor/a (su nombre) ¿Me indicaría su número de teléfono también?"**
- Escucha al cliente con atención para entender la situación y/o solicitud.
- Anota los puntos y acuerdos relevantes de la conversación.
- De acuerdo al requerimiento del cliente, entrega información solicitada de manera clara.
- En caso que se requiera una gestión adicional, solicita datos necesarios y confirma con el cliente que estén correctos.
- Para verificar información interna/sistema, indicar al cliente que espere en línea: **"Voy a verificar, espéreme un momento en línea, no me corte"**.
- Informar tiempos de espera al cliente, no superar los 40 segundos para responder.

#SomosSERVICIO

Te ayudamos con la información que necesites

Operador *Call Center*



- Asegúrate que el cliente entendió toda la información que le entregaste, ***"¿Tiene alguna duda?"***, de lo contrario, repite lo esencial.
 - Antes de terminar la conversación, reforzar toda la información entregada.
 - Al completar una atención, asegúrate que el cliente esté satisfecho, preguntando si necesita algo más: ***"Señor/a....."¿Lo puedo ayudar en algo más?"***
 - Si el cliente indica que requiere ayuda en algo más, sigue los pasos descritos anteriormente.
 - Despédete con cordialidad: ***"Gracias por llamar a Turbus / Cóndor, que tenga un Buen día / tarde / noche"***
 - Al terminar el llamado, debes tipificar en sistema el motivo del llamado.
- *Ante una situación de conflicto, cuida tu tono de voz, mantén la calma y focalízate en encontrar una solución.***

#SomosSERVICIO

Brindando soluciones para ti
*Ejecutivo Servicio
a Cliente*

- Saluda amable / cordial: ***"Buen día / tarde / noche, mi nombre es....., estamos llamando del departamento de atención clientes de Turbus / Cóndor, ¿Me comunico con (nombre cliente)?"***
- Indicar motivo de llamado: ***"El motivo de este llamado es por una solicitud que realizó el día (indicar fecha), ¿Es posible que me indique con mayor detalle cuál fue el inconveniente?"***
- Escucha al cliente con atención para entender de forma más detallada la situación y/o solicitud. Indaga necesidad del cliente, si tiene dudas acláralo en el momento.
- En caso de que el cliente se encuentre ofuscado, permite su desahogo, identifica el error y conviértete en mediador, demostrando una actitud comprensiva.
- Confirma que los datos ingresados en sistema sean los correctos, de lo contrario, actualiza la información.
- De acuerdo al requerimiento del cliente, entrega información necesaria / pasos a seguir de manera clara (indica plazos claros).
- Asegúrate que el cliente entendió toda la información que le entregaste:
"¿Tiene alguna duda?, de lo contrario, repite lo esencial."

#SomosSERVICIO

Brindando soluciones para ti *Ejecutivo Servicio a Cliente*

- Al completar una atención, asegúrate que el cliente esté satisfecho, preguntando si necesita algo más: ***"Señor/a (nombre del cliente) ¿Lo puedo ayudar en algo más?"***
 - En caso de tener que entregar una respuesta que no se ajusta a las expectativas del cliente, comunica de inmediato que la respuesta no acoge a su solicitud, háblale pausado, explica claramente las razones, y dale tiempo para que comprenda la información y pueda realizar preguntas.
 - Si el cliente indica que requiere ayuda en algo más, atiéndelo de la misma forma en que lo acabas de hacer.
 - Señala al cliente que existe la posibilidad de establecer un nuevo contacto por su caso: ***"En caso de requerir mayores antecedentes / entregar resolución, nos pondremos nuevamente en contacto con usted"***.
 - Refuerza los compromisos adquiridos, recuérdale los pasos a seguir y resume el procedimiento.
 - Despedida cordial: ***"Agradezco su tiempo, que tenga un buen día / tarde / noche y recuérdale que estás consciente de su urgencia / problema."***
- *Ante una situación de conflicto, cuida tu tono de voz, mantén la calma y focalízate en encontrar una solución. Cumple con los plazos pactados.***

Formando un gran equipo

Supervisor



- Asegura que tu lugar de trabajo y el de tus colaboradores cumpla con las condiciones óptimas para desenvolverse, de lo contrario, levanta un requerimiento.
- Programa y planifica tu día de trabajo, estableciendo prioridades.
- Verifica que los sistemas se encuentren operativos, y en caso de problemas, reporta al área correspondiente.
- Verifica el cumplimiento de horario y llegada de tus colaboradores, en caso de ausencias, busca un plan de acción para poder operar con normalidad.
- Identifica los errores que se pueden presentar durante el proceso y la gestión de tus colaboradores (por ejemplo: mala dicción, error ortográfico, etc) y genera acciones para corregir.
- Asegúrate de que tus colaboradores hagan uso correcto de su uniforme y credencial.

Formando un gran equipo

Supervisor



- Transmite una actitud positiva, motiva a tu equipo y desarrolla sus habilidades.
 - Asegúrate que el colaborador cuente con los conocimientos técnicos necesarios para desarrollar su trabajo, de lo contrario levanta un requerimiento.
 - Procura entregar instrucciones claras a tus colaboradores.
 - Supervisa y controla el cumplimiento de los objetivos y prioridades establecidas, entregando retroalimentación de manera constante.
 - Reconoce a tus colaboradores por su buen trabajo, escucha ideas, opiniones y recomendaciones.
- *Ante una situación de conflicto, cuida tu tono de voz, mantén la calma y focalízate en encontrar una solución. Cumple con los plazos pactados.***

Conectándonos

con nuestro

Cliente Interno



Un buena actitud siempre es importante:

- Saluda siempre y sé cordial en el trato que entregas.
- Sé amable y respetuoso frente a opiniones diferentes a la tuya.
- Plantea tus ideas de manera asertiva, cuidando tus expresiones.

El tiempo de todos es valioso y debemos respetarlo:

- Procura devolver llamados pendientes durante el día.
- Cumple con los compromisos adquiridos.
- Es importante que respondas tus correos de forma oportuna, aunque no puedas entregar una solución inmediata.
- Busca alternativas y sé flexible frente a coordinación de horarios.
- Comienza a tiempo las reuniones, respeta horarios acordados siguiendo el curso y el enfoque previsto.

#SomosSERVICIO

Conectándonos

con nuestro *Cliente Interno*



El trabajo colaborativo siempre resulta más efectivo:

- Muéstrate dispuesto a ayudar e involúcrate para encontrar soluciones.
- Aporta valor a las relaciones interpersonales para generar un grato ambiente laboral.
- Asegúrate de entender los requerimientos de otras áreas, de lo contrario plantea tus dudas.
- Contacta telefónicamente a la otra persona cuando necesites abordar un tema de forma urgente.
- Recuerda que tu gestión impacta directamente a otras áreas, y contribuye a la obtención de los objetivos de la empresa.

Organízate para alcanzar tus metas:

- Planifica tu día de trabajo y alerta con anticipación algún inconveniente para asistir a reuniones.
- Respeta y sigue los procedimientos internos.
- Ten claros los plazos para cumplir con tus labores diarias.
- Establece prioridades para optimizar tu tiempo.

****Ante una situación de conflicto, cuida tu tono de voz, mantén la calma y focalízate en encontrar una solución. Cumple con los plazos pactados.***

#SomosSERVICIO

Casos Especiales

Pérdida / Daño / Intercambio de Equipajes

Escucha atentamente, muestra interés, ponte en los pies del cliente, permite su desahogo, acoge y orienta.

Como Tripulante indico al pasajero: *"Debe realizar un reclamo en la página web de Turbus (turbus.cl) / Cóndor (condorbus.cl) o dirigirse al centro de cajas, en un plazo máximo de 48 horas luego de ocurrido el viaje, adjuntando boleto / número de transacción y ticket de equipaje".*

Como Cajero indico al pasajero: *"Recuerde que siempre puede ingresar desde la web turbus.cl / condorbus.cl" En caso de que el cliente insista en ingresar su reclamo en el punto de venta, el Cajero deberá ingresar a SOS Clientes, completar los datos, e indicar los plazos y pasos a seguir: "Lo contactará un ejecutivo especialista, quien revisará su caso en detalle, para poder entregar una solución".*

Accidente / Incidente Pasajero

Demuestra actitud comprensiva, respeta sus silencios, ayuda al cliente a ordenar sus ideas, e indica el procedimiento a seguir.

Tripulante / Cajero: Indica al cliente que para este tipo de situaciones debe comunicarse con el área de Call Center de Turbus / Cóndor (600 660 6600). *"Podrá encontrar el teléfono de contacto en la web turbus.cl / condorbus.cl , al reverso de su boleto, o bien, en el comprobante de compra web".*

Página WEB
www.turbus.cl

Caja

Call Center
600 660 6600

X

X

X

Problemas con el servicio (atrasos, cambios de servicio)

Escucha atentamente, muestra interés, ponte en los pies del cliente, permite su desahogo, acoge y orienta.

Tripulante indica al cliente: *"Diríjase al sector de cajas para obtener información sobre su servicio, o bien, comuníquese con el área de Call Center de Turbus / Cóndor para que le informen cual es el estado de su servicio".*

Cajero / Operador Call Center: Mira el GPS y entrega al cliente la información sobre el estado de su servicio. En caso de cambio de servicio, puede ofrecer al cliente la opción de realizar un reclamo.

Reclamos: Cómo generar un reclamo (web y caja)

Canales para realizar un reclamo:

Opción 1: Dirigir al cliente a realizar un reclamo en la página web turbus.cl / condorbus.cl atención clientes.

Opción 2: Indicarle al cliente que se dirija de manera presencial al Centro de Cajas y que ahí señale que desea realizar un reclamo por la opción SOS Clientes.

Documentación necesaria:

El cliente deberá acreditar el uso de nuestros servicios por medio del boleto de viaje o número de transacción de compra.

Problemas con Boleto Internet

Indicar al cliente que para problemas con compra web, debe contactarse con el área de Call Center.

Página WEB
www.turbus.cl

Caja

Call Center
600 660 6600



Nuestras actitudes de Servicio

Para lograr conectarnos con nuestros clientes y brindar la mejor experiencia de servicio debemos considerar siempre:

OFRECE AYUDA



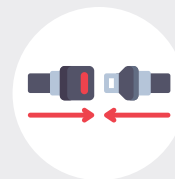
Pon todo de tú parte para dar soluciones efectivas

ELIGE BIEN TUS PALABRAS



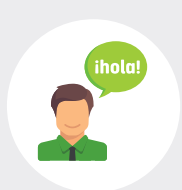
Ten presente que el lenguaje construye imagen: La tuya y la de la empresa

PROMUEVE LA SEGURIDAD



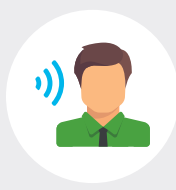
Cuídate y vive la seguridad, donde sea que estés

SALUDA Y SONRÍE



Muéstrate amable y cercano

ESCUCHA CON ATENCIÓN



Recuerda que al ser escuchadas las personas se sienten valoradas

PONTE EN EL LUGAR DEL OTRO



Considera que tú podrías estar en su lugar

#Somos **SERVICIO**

