



IFEMA
Feria de
Madrid

REGLAS GENERALES PARA EL PERSONAL QUE PRESTA SUS SERVICIOS EN IFEMA



IFEMA trabaja generando una experiencia a los clientes que a diario visitan nuestras instalaciones. Con esta normativa IFEMA tiene como objetivo determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y la actuación del personal de las empresas contratadas por IFEMA o el personal directamente subcontratado que presten sus servicios en nuestro recinto.



1

Considera tu imagen personal como parte del servicio

2

Muestra disponibilidad para atender y ayudar a los clientes

3

Ten una actitud positiva y muéstrate cortés

4

Conoce bien el destino en el que te encuentras

5

Cumple y observa adecuadamente las normas y disposiciones internas de la empresa, así como las que tienen directa relación con la labor que desempeñas

NORMAS PARA EL PERSONAL CARA A LOS CLIENTES

“La amabilidad refleja la predisposición a atender de manera inmediata al cliente”

- Imagen personal cuidada. El personal acude a su puesto de trabajo aseado y viste un uniforme en perfecto estado, trasladando una imagen de profesionalidad y orden en el servicio.
- Tener un trato amable con los clientes:
 - La predisposición a atender de manera inmediata al cliente
 - El tono de voz y el ritmo de transmisión.
 - La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar.
 - Saludar a los clientes que se encuentran por los pasillos
 - La capacidad de sonreír.
 - Se mantendrá el nivel físico con el cliente cuando este está de pie.
- Se debe mantener una imagen de interés en el cliente que se fundamente en:
 - Mantener un control visual en la zona de contacto con el cliente
 - Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos
 - Asentir regularmente cuando el cliente habla
 - Contestar las preguntas y si no se saben las respuesta realizar el esfuerzo de buscar la información
 - Anotar los datos proporcionados por el cliente cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora...)
 - Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del cliente, evitando apoyarse en elementos decorativos, paredes o mobiliario. Se evitara meterse las manos en los bolsillos y en la medida de lo posible cruzarse de brazos.

RELACIÓN PRESENCIAL CON LOS CLIENTES

- El personal es accesible para el cliente lo que quiere decir que :
 - Se deberá primar la rapidez en la atención al cliente presencial. El personal dejara los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un cliente se dirige a él.
 - La relación con los clientes será siempre de **“Usted”**

CAPACIDAD DE INFORMACIÓN

- Cuando se han de entregar documentos se verificara que se encuentren en buen estado de conservación. En caso de que no lo estén se sustituirán.
- En caso de que el cliente solicite información no disponible o accesible o bien que la dificulte o el tiempo de generarla los imposibiliten se solicitaran disculpas y se explicarían los motivos.

CAPACIDAD DE INFORMACIÓN

- Las quejas de los clientes se recogerán por escrito y se realizara a la vista de este.
- Se ha de dejar hablar al cliente hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso. Aunque el cliente no tenga la razón, no se le discute, se argumenta que ha habido un problema de comunicación, un malentendido, una disfunción en el servicio,... Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomaran las medidas oportunas. Se le recuerda al cliente que existen formularios donde reflejar su queja por escrito. En caso de que no lo haga debe ser registrada por parte del personal.

