



DATOS IDENTIFICATIVOS

Atención al cliente

Asignatura	Atención al cliente			
Código	O04G240V01902			
Titulación	Grado en Turismo			
Descriptor	Creditos ECTS	Selección	Curso	Cuatrimestre
	6	OP	4	1c
Lengua	Castellano			
Impartición	Gallego			
Departamento	Organización de empresas y marketing			
Coordinador/a	Mazaira Castro, Andrés			
Profesorado	Fraiz Brea, José Antonio Mazaira Castro, Andrés Pita Castelo, Jose			
Correo-e	amazaira@uvigo.es			
Web				
Descripción general	Atención y trato con los clientes. Atención y calidad del servicio al cliente. Tipología de clientes. La importancia del trato y la atención en el servicio de las empresas turísticas			

Competencias

Código	
A1	Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
A2	Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
A3	Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
A4	Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
A5	Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
B5	Capacidad de comunicación oral y escrita
B7	Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual
B8	Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo
B9	Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado
B10	Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones
C6	Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos del marketing turístico, así como objetivos, estrategias y políticas comerciales
C12	Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal
C13	Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas
C15	Orientación del servicio al cliente
D1	Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos
D2	Compromiso ético
D3	Creatividad
D4	Iniciativa empresarial
D5	Motivación por la calidad

Resultados de aprendizaje

Resultados previstos en la materia	Resultados de Formación y Aprendizaje			
Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos del márketing turístico, así como objetivos, estrategias y políticas comerciales	A1	B5	C6	D1
	A2	B7	C12	D2
	A3	B8	C13	D3
	A4	B9	C15	D4
	A5	B10		D5
Conocer el concepto e importancia de la Cultura de Orientación al Mercado en el ámbito Turístico	A1	B5	C6	D1
	A2	B7	C12	D2
	A3	B8	C13	D3
	A4	B9	C15	D4
	A5	B10		D5
Comprender el comportamiento del Consumidor de productos Turísticos y la importancia del proceso de creación de Valor en este Sector	A1	B5	C6	D1
	A2	B7	C12	D2
	A3	B8	C13	D3
	A4	B9	C15	D4
	A5	B10		D5
Comprender y Asimilar como la extensión de la "Cultura Digital" y del Uso de Internet está mudando los procesos de creación de Valor y satisfacción en el Sector Turístico	A1	B5	C6	D1
	A2	B7	C12	D2
	A3	B8	C13	D3
	A4	B9	C15	D4
	A5	B10		D5
Entender la trascendencia del proceso de Atención al Cliente en los Modelos de negocio del Sector Turístico	A1	B5	C6	D1
	A2	B7	C12	D2
	A3	B8	C13	D3
	A4	B9	C15	D4
	A5	B10		D5

Contenidos

Tema	
0. Introducción a los Principios básicos de la atención al cliente.	0.1. Las expectativas y la experiencia del cliente. 0.2. Gestión de las percepciones y expectativas del cliente. 0.3. La creación de valor . 0.4 Atención al Clientes en tiempos de redes... o como Internet está cambiando a relaciones clientes-empresas
1.- El papel en los Modelos de Negocios del proceso de creación de valor al Cliente	1.-1- La Atención al Cliente como elemento capaz de generar Atributos clave y diferenciadores. 1.2.- La Atención al Cliente en el Modelo de Ostelwalder
2. Introducción al modelo de gestión de clientes y el conocimiento y evaluación de los clientes.	2.1. La necesidad de la gestión de clientes y las dificultades de implementación. 2.2. Modelos de gestión de clientes. 2.3. Internet como medio de conocer y gestionar clientes. 2.4 Estamos en el tiempo del Big Data
3. Segmentación de clientes. Tipología de clientes y atención diferencial.	3.1. Clientes internos, externos y finales. 3.2. Psicología y comportamiento del cliente. 3.3. De la Segmentación a la personalización.
4. La captación y el modelo de relación.	4.1. Identificación del cliente objetivo y elección del canal de captación. 4.2. El momento de la captación y la repetición. 4.3. La oferta de valor. 4.4. La vinculación: retención, fidelidad, lealtad y recuperación de clientes. 4.5 Que supone Internet para el Márketing de Relaciones? Nuevos Clientes que exigen Nuevas Relaciones
5. Implementación y seguimiento del modelo de gestión de clientes.	5.1. El modelo de implementación y misión. 5.2. Análisis de situación y la empresa y análisis de clientes. 5.3. El plan de acción estratégico. 5.4. Implementación y seguimiento. Indicadores generales.
6. Habilidades sociales y comunicativas en la prestación del servicio turístico.	6.1. El proceso de interacción social. 6.2. Influencias en la percepción de la prestación de servicios. 6.3 Tiempos de la Comunicación Multicanal.
7. Fases de la venta y el tratamiento de dudas y objeciones.	7.1. El valor añadido en la venta. 7.2. Fases de la venta y atención al cliente. 7.3. El servicio posventa. 7.4. Tratamiento de las dudas y objeciones.

8. Gestión de quejas y reclamaciones.

- 8.1. Importancia de las quejas y reclamaciones en la empresa.
- 8.2. El proceso de reclamación.
- 8.3. Tratamiento de las quejas y reclamaciones.
- 8.4. Mecanismos y medios para la emisión de quejas.
- 8.5. Gestión de Quejas y Reclamaciones en tiempos de redes...

Planificación

	Horas en clase	Horas fuera de clase	Horas totales
Resolución de problemas y/o ejercicios	22	0	22
Sesión magistral	23	0	23
Trabajos y proyectos	0	33	33
Pruebas de respuesta corta	2	42	44
Estudio de casos/análisis de situaciones	0	28	28

*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

Metodologías

	Descripción
Resolución de problemas y/o ejercicios	Actividad en la que se formulan problemas y/o ejercicios relacionados con la asignatura. El alumno debe desarrollar el análisis y resolución de los problemas y/o ejercicios de forma autónoma.
Sesión magistral	Exposición por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas y/o directrices de un trabajo, ejercicio o proyecto a desarrollar por el estudiante.

Atención personalizada

Metodologías	Descripción
Resolución de problemas y/o ejercicios	La atención personalizada es una actividad académica que tiene como finalidad atender las necesidades y consultas del alumnado, en pequeño grupo, relacionadas con el trabajo en grupo y temas vinculados con la materia
Pruebas	
Trabajos y proyectos	La atención personalizada es una actividad académica que tiene como finalidad atender las necesidades y consultas del alumnado, en pequeño grupo, relacionadas con el trabajo en grupo y temas vinculados con la materia
Estudio de casos/análisis de situaciones	La atención personalizada es una actividad académica que tiene como finalidad atender las necesidades y consultas del alumnado, en pequeño grupo, relacionadas con el trabajo en grupo y temas vinculados con la materia

Evaluación

	Descripción	Calificación	Resultados de Formación y Aprendizaje			
Trabajos y proyectos	Realización de trabajos teóricos y prácticos a lo largo del curso	25	A1	B5	C6	D1
			A2	B7	C12	D2
			A3	B8	C13	D3
			A4	B9	C15	D4
			A5	B10		D5
Pruebas de respuesta corta	Examen final	50	A1	B5		
			A2			
			A3			
			A4			
			A5			
Estudio de casos/análisis de situaciones	Realización de casos prácticos y análisis de situaciones.	25	A1	B5	C6	D1
			A2	B7	C12	D2
			A3	B8	C13	D3
			A4	B9	C15	D4
			A5	B10		D5

Otros comentarios sobre la Evaluación

Se aplicará un sistema de evaluación que puede seguir dos modos:

1) EVALUACIÓN CONTINUA

Consistirá en una evaluación durante todo el cuatrimestre, en la que se valorará la participación en clase, la resolución de ejercicios y trabajos en grupo e individuales y, si procede, en caso de que el alumno no sea quien de superar la materia mediante lo trabajo realizado de manera continuada, se incluirá una examen final "abreviado" teórico de la materia (será tipo test, y en el caso de tener que hacerlo el valor de esta prueba será como máximo del 60% de la nota final, debiendo de tener el alumnado, en este caso, un mínimo de puntos en cada parte: evaluación durante lo curso y examen) .

Esta modalidad es aplicable en las convocatorias del incluso curso académico.

2) EVALUACIÓN NO CONTINUA

Podrán optar a ella todos los los alumnos no acogidos la modalidad de evaluación anterior. Consistente en una examen teórico-práctico de toda la materia del curso.

NOTA.- Lo reparto de % de los sistemas de calificación reflejan el caso de evaluación continua con necesidad de evaluación teórica

Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Xunta de Centro para el curso 2015-2016.

Fuentes de información

Barquero, J. D.; Rodríguez, C.; Barquero, M. y Huertas, F. (2007): *Márketing de Clientes*, McGraw-Hill, Madrid.

Cram, T. (2003): *Estreche las relaciones con los clientes que cuentan: nuevos retos en la atención al cliente*, Pearson

En Cada tema se añadirá Bibliografía específica, especialmente en el que se refiere aparte de internet

Recomendaciones