

PAUTA DE VENTAS & ATENCIÓN AL CLIENTE.



Atención telefónica:

- ¿Buenas tardes mi nombre es Ema, con quien tengo el gusto?... desea comunicarse con ventas o atención al cliente?

Reacción inmediata: Es muy importante responder la llamada inmediatamente y no dejar que el teléfono suene más de tres veces.

Presentación y saludo: Para facilitar la atención, el cliente debe saber con quién habla. Lo primero que hay que hacer al atender una llamada es identificarse.

Tono de voz: Hay que hablar con claridad, utilizando un tono de voz neutro y tranquilo. El cliente debe entender a la perfección las explicaciones y las informaciones que reciba.

Información: Hay que intentar proporcionar la información de la manera más directa y precisa posible, sin comprometer nunca la cordialidad.

Paciencia: A veces, la atención telefónica con el cliente puede requerir más tiempo del esperado. En estas ocasiones es importante mantener las formas y utilizar un tono pausado y conciliador.

Transferencia de llamada: Si no se tiene acceso a la información requerida por el cliente o no se dispone de las herramientas necesarias, habrá que transferir la llamada al departamento correspondiente, Ventas o Atención al cliente.

Datos de contacto: En caso de que no se pueda ayudar al cliente y que la persona responsable no esté disponible, habrá que pedir al cliente sus datos de contacto y su disponibilidad para devolverle la llamada dentro de 24 horas.

Fin de la llamada: Es importante despedirse del cliente con amabilidad y darle las gracias por su llamada. Siempre hay que esperar a que el cliente cuelgue.



Respuestas ante consultas:

1. Qué contemplan las cabañas. (¿Toalla, sábana, hervidor, microondas, ollas, cocina, secador de pelo, etc.?)

R: Las cabañas están sujetas a modificaciones, ya que se trabajan con distintos proveedores dependiendo de la demanda. Se podría consultar cuando ya esté contratada.

2. Lugares donde subir en la ruta 5 sur según región.

R: Respecto a los puntos de encuentros, se recomienda que sean en **Puntos Copec**, en ruta 5 para viajes al sur.

Pueden encontrar las direcciones en el siguiente link:

<https://www.prontocopec.cl/pronto/blog/pronto-contingencias/horarios-tiendas-ciudad-y-carretera>

3. ¿Qué documentación se requiere para viajar al extranjero?

R:

- ✓ Pasaporte
- ✓ Pase de Movilidad autorizado.
- ✓ Los niños menores de 6 años podrán salir de Chile, a través de los aeropuertos habilitados, sin necesidad de contar con Pase de Movilidad. En su retorno al país, tanto ellos como sus cohabitantes, deberán realizar una cuarentena de siete días

Los viajeros que NO cuenten con Pase de Movilidad (incluyendo menores de edad), sólo podrán salir de Chile con Autorización Extraordinaria, obtenida en la Comisaría Virtual, por cualquiera de las siguientes razones:

- Carácter humanitario
- Esencial para la salud del viajero.
- Imprescindible para la adecuada salida del país.
- Residencia en el extranjero.

Estos documentos serán requeridos en el control de la Policía Internacional.

Más información en:

<https://www.chileatiende.gob.cl/coronavirus/viajes-y-estado-de-frontera>
<https://www.gob.cl/coronavirus/pasoapaso#fronteras/>

Constantemente la información cambia debido a las nuevas exigencias que solicitan las autoridades, es importante revisar constantemente la página del paso a paso.

4. Pasajero con residencia definitiva, qué requisitos debe cumplir para ir a otro país desde Chile.

R: A partir del pasado 24 de enero de 2020, todas las solicitudes de Permanencia Definitiva serán acogidas a trámite automáticamente.

Por lo anterior, podrás salir y reingresar a Chile en calidad de residente exhibiendo el Comprobante de Solicitud de Permanencia Definitiva en trámite (vigente):

Más Info:

[https://immichile.cl/salir-de-chile-mientras-tu-visa-se-encuentra-en-tramite/#Salir de Chile con Permanencia Definitiva en tramite](https://immichile.cl/salir-de-chile-mientras-tu-visa-se-encuentra-en-tramite/#Salir%20de%20Chile%20con%20Permanencia%20Definitiva%20en%20tramite)

5. ¿Pasajero con residencia temporaria, qué requisitos debe cumplir para ir a otro país desde Chile?

R: Si tuviste una visa de residencia (sujeta a contrato – temporaria – estudiante), cuentas con un período de «gracia» después de vencida la visa, para salir del país sin tener que pagar multa, aun cuando no hayas solicitado un nuevo permiso de residencia:

- De hasta 30 días si la visa de residencia tuvo una duración de menos de 1 año; Y,
- De hasta 60 días si la visa de residencia tuvo una duración de 1 año o más.

Más info en:

[https://immichile.cl/salir-de-chile-mientras-tu-visa-se-encuentra-en-tramite/#Salir de Chile luego de enviar tu solicitud de visa de residencia por primera vez sujeta a contrato de estudiante temporaria prorroga o cambio de visa](https://immichile.cl/salir-de-chile-mientras-tu-visa-se-encuentra-en-tramite/#Salir%20de%20Chile%20luego%20de%20enviar%20tu%20solicitud%20de%20visa%20de%20residencia%20por%20primera%20vez%20sujeta%20a%20contrato%20de%20estudiante%20temporaria%20prorroga%20o%20cambio%20de%20visa)



6. Requisitos para viajar con menores de edad.

R: Para que un menor de 18 años viaje al extranjero, además de su pasaporte o cédula de identidad según sea el país de destino, debe tener autorización:

- **Si viaja solo:** ambos padres deben autorizar ante notario.
 - **Si viaja con ambos padres:** deben presentar en Policía Internacional la libreta de familia o el certificado de nacimiento en el que figuren los nombres.
 - **Si viaja con un solo padre:** el padre que no acompaña debe autorizar ante notario.
 - **Si viaja con un solo padre, y el otro falleció:** deben presentar en la Policía Internacional la libreta de familia o el certificado de nacimiento; y, además, el certificado de defunción.
-
- **Si viaja con un solo padre, y el otro no está ubicable o no quiere autorizar:** se debe solicitar la autorización al juzgado de familia correspondiente al domicilio del menor.

Para autorizar ante notario, el o los padres deben presentar:

- ✓ Cédulas de identidad de quienes autorizan y del menor.
- ✓ Libreta de familia o certificado de nacimiento del menor.
- ✓ Carta de autorización de viaje.
- ✓ Para solicitar autorización en el juzgado de familia pueden existir dos situaciones:
 - Uno de los padres no quiere que el hijo viaje (generalmente, por temor a que no regrese al país).
 - No se puede ubicar a uno de los padres.

En ambos casos el tribunal cita al padre que no da la autorización a una audiencia de preparación y se analizan los antecedentes (si no está ubicable, se intenta dar con su paradero). Luego, se convoca a una audiencia de juicio, donde el juez se pronuncia finalmente.

7. Pasaporte.

R: El pasaporte es el documento oficial para viajar, ya que contiene toda la actividad oficial (incluidas las visas) y sirve como identificación de un chileno o chilena en el extranjero.

Para viajar a Argentina, Uruguay, Paraguay, Brasil, Colombia, Ecuador, Perú y Bolivia solo es necesaria la cédula de identidad vigente y en buen estado.

8. Tipo de visas.

R: la visa es un permiso que los países establecen para la entrada de extranjeros en su territorio, y determina el tiempo que puede permanecer en él.

Esta se obtiene en las embajadas que se encuentran en el país de origen.

Tipos más comunes:

- **Visa de tránsito:** Permite que una persona realice una escala en medio de un viaje.
- **Visa de turista:** Permite visitar el país como turista, pero prohíbe hacer negocios y trabajar.
- **Visa de trabajo:** Se entrega cuando una empresa del país de destino contrata a una persona.
- **Visa de estudiante:** Se entrega cuando una persona está matriculada en una institución educacional del país de destino.
- **Visa de periodista:** Se entrega a periodistas que van a cubrir eventos específicos.
- **Visa Waiver:** Es un acuerdo que permite a chilenos viajar por un máximo de 90 días a Estados Unidos sin necesidad de una visa, siempre que la visita sea por turismo, negocios o tránsito.
- **Visa Schengen:** Permite el tránsito libre entre las fronteras de países de Europa, siempre que la estadía sea menor a tres meses.

9. Medida del bolso de mano que incluyen los programas aéreos.

R: 25 x 35 x 45 generalmente.

Más detalles:

Latam

<https://www.latamairlines.com/cl/es/experiencia/prepara-tu-viaje/equipaje/cabina>

Avianca

<https://www.avianca.com/cl/es/antes-de-tu-viaje/prepara-tu-equipaje/de-mano/>

Sky

<https://www.skyairline.com/chile/equipaje/equipaje-de-mano>

Jetmart

<https://jetmart.com/cl/es/opcionales>

10. ¿Con cuanta fecha de anticipación al viaje debe informar la fecha de viaje (en caso de comprar con fecha x definir)?

R: Para viajes nacionales terrestres deben definir al menos 30 días de anticipación, para programas aéreos internacionales al menos 60 días de anticipación.

11. ¿Con cuanta anticipación al viaje puede modificar el nombre de una persona y cambiarla por otra?

R: Si es terrestre, hasta 1 semana antes del viaje, si el programa es aéreo debe verlo directamente para asumir la multa o ver las condiciones de la aerolínea por el cambio correspondiente.

12. ¿Qué sucede si el viaje no se realiza por motivos de la agencia y no quiere tomar otro destino?

R: Se puede reprogramar el viaje para todo el próximo año o podemos ofrecer un voucher de servicio, la devolución no aplica mientras tengamos vigente las políticas de flexibilidad.

13. ¿Cuánto tiempo después de hacer el pago llegarán los tickets aéreos?

R: Una vez tengan el 60% del pago total se realiza la búsqueda de disponibilidad y tarifa, se puede emitir en el momento o hasta 1 semana antes del viaje.

14. ¿Mi ejecutiva no contesta los mensajes y necesito información de mi viaje?

R: ¿Cuál es el nombre de su ejecutiva y hace cuanto no le contesta?

Las opciones son:

- Primero hablar a ejecutiva o supervisor para que comunique y atienda a su pasajero.
- **Para una consulta rápida:** -“¡Sí claro!, cuénteme...” (compañerismo y profesionalismo)
- **En caso que cliente desee voluntariamente cambiar con usted:** “Cuénteme el nombre de ejecutiva anterior y motivos para yo comunicar internamente a supervisor”. Y se atiende.
- **Otros motivos:** “Debe comunicarse con atencionalcliente@multiviajes.cl quién la ayudará o le asignará una nueva ejecutiva.”

Internamente siempre se debe adjuntar en correos a administracion@ y gerenciadeventas@ para estar enterados formalmente de los cambios y motivos.

15. ¿Cuál es el estado de mi devolución?

R: Solicitaré su estado, la respuesta desde reservas estará dentro de 48 horas.

16. ¿Qué pasa que aún no me devuelven el dinero?

R: Solicitaré información de su devolución, ya que van cronológicamente, por lo que la respuesta desde reservas estará dentro de 48 horas.

17. Llevo días tratando de comunicarme con ustedes ¿son una empresa seria?

R: Siento mucho la espera, pasa que, por la alta demanda en consultas y pasajeros, tenemos un poco de retraso, pero estamos contestando lo más rápido posible. 😊

18. ¿Cuánto demoran en entregarme mis pasajes?

R: Una vez tengan el 60% del pago total se realiza la búsqueda de disponibilidad y tarifa, se puede emitir en el momento o hasta 1 semana antes del viaje.

Puede entregarse pagando el 100% del valor del programa.

19. Mi ejecutiva no contesta ¿me puedo atender contigo?

R: ¿Cuál es el nombre de su ejecutiva y hace cuanto no le contesta?

Las opciones son:

- Primero hablar a ejecutiva o supervisor para que comunique y atienda a su pasajero.
- **Para una consulta rápida:** “¡Sí claro!, cuénteme...” (compañerismo y profesionalismo)
- **En caso que cliente desee voluntariamente cambiar con usted:** “Cuénteme el nombre de ejecutiva anterior y motivos para yo comunicar internamente a supervisor”. Y se atiende.
- **Otros motivos:** “Debe comunicarse con atencionalcliente@multiviajes.cl quién la ayudará o le asignará una nueva ejecutiva.”

Internamente siempre se debe adjuntar en correos a administracion@ y gerenciadeventas@ para estar enterados formalmente de los cambios y motivos.

20. ¿Las cabañas son céntricas? ¿hay dónde comprar?

R: Buscamos siempre las mejores cabañas en ubicación como infraestructura, claro que si hay mucha demanda y las opciones están agotadas, se tendría que cotizar en las opciones que estén disponibles, pero mayormente los alojamientos están bien ubicados, con tiendas, supermercados y restaurantes.

21. ¿hay restaurantes cerca de los lugares donde visitamos?

R: Buscamos siempre las mejores cabañas en ubicación como infraestructura, claro que si hay mucha demanda y las opciones están agotadas, se tendría que cotizar en las opciones que estén disponibles, pero mayormente los alojamientos están bien ubicados con tiendas, supermercados y restaurantes.

22. sí anulo ¿cuánto es el porcentaje de retención?

R: Si el pasajero anula su viaje por cualquier motivo, MULTIVIAJES S.A reembolsara, en un plazo no mayor a 30 días hábiles, los siguientes porcentajes:

- 20% Sí la anulación se realiza hasta antes de los 35 días de la fecha de inicio del viaje se retendrá por pasajero el valor del pago de reserva.
- De 34 a 20 días antes de la fecha de inicio del viaje, el 30% del valor total del tour De 19 a 10 días antes de la fecha de inicio del viaje, el 50% del valor total del tour.
- De 09 a 04 días antes de la fecha de inicio del viaje, el 75% del valor total del tour.
- La anulación dentro de las 72 horas anteriores a la fecha de inicio del viaje o la no presentación del pasajero a la salida del mismo, es motivo de la retención del 100% del valor total del tour."

23. ¿Cuándo me entregaran las confirmaciones de los pasajes?

R: Una vez tengan el 60% del pago total se realiza la búsqueda de disponibilidad y tarifa, se puede emitir en el momento o hasta 1 semana antes del viaje.
Puede entregarse pagando el 100% del valor del programa.

24. ¿Cuándo me entregaran la confirmación del alojamiento?

R: Una vez tengan el 60% del pago total se realiza la búsqueda de disponibilidad y tarifa, se puede emitir en el momento o hasta 1 semana antes del viaje.
Puede entregarse pagando el 100% del valor del programa.



25. ¿Le escribo a mi ejecutiva y no me contesta?

R: ¿Cuál es el nombre de su ejecutiva y hace cuanto no le contesta?

Las opciones son:

- Primero hablar a ejecutiva o supervisor para que comunique y atienda a su pasajero.
- **Para una consulta rápida:** “¡Sí claro!, cuénteme...” (compañerismo y profesionalismo)
- **En caso que cliente desee voluntariamente cambiar con usted:** “Cuénteme el nombre de ejecutiva anterior y motivos para yo comunicar internamente a supervisor”. Y se atiende.
- **Otros motivos:** “Debe comunicarse con atencionalcliente@multiviajes.cl quién la ayudará o le asignará una nueva ejecutiva.”

Internamente siempre se debe adjuntar en correos a administracion@ y gerenciadeventas@ para estar enterados formalmente de los cambios.

26. ¿Cuáles son las fechas de viaje?

R: Dependiendo del programa, en las salidas nacionales se encuentran definidas, cuando es por disponibilidad aérea se debe considerar el valor costado del ticket para dar la mayor alternativa al pasajero y decida.

27. ¿El programa incluye alimentación?

R: Depende del tipo del programa, la mayoría de las veces no incluye alimentación.

28. ¿A mí la otra ejecutiva me dijo otra cosa?

R: Mire las condiciones actuales son las aquí descritas (web, programas, publicidad, etc), en caso de que ejecutiva anterior le escribió otra información, favor envíeme respaldo por escrito y lo consulto con mi supervisor.

29. Por qué no me contesta (hay clientes que me hacen preguntas en cualquier horario y cualquier día)

R: Siento mucho la espera, pasa que, por la alta demanda en consultas y pasajeros, recién llego a su ventana, pero estoy contestando lo más rápido posible. 😊 , de todos modos le dejo mis horarios: Lunes a Domingo entre ## y ## hrs.

30. ¿Debo indicar al pax que, al momento de comprar ese paquete, que se le cobrará un valor adicional por motivo de diferencia en valor ticket aéreo?

R: Sí, valor sujeto a tarifas de aerolínea, pero dependiendo de la campaña.

31. Reembolsos: Si permite o no, plazos

R: No permite mientras estemos con las políticas DE FLEXIBILIDAD.

<https://multiviajes.cl/condiciones/>

32. Reagendar programas, políticas de flexibilidad y voucher

R: Ver políticas de flexibilidad

<https://multiviajes.cl/condiciones/>

33. Validez de programas pasados

R: Lo consulto y le respondo dentro de 24 horas.

Según lo último informado por marketing@multiviajes.cl y gerenciadeventas@multiviajes.cl, si campaña no se encuentra disponible, solicitar autorización vía correo a supervisor de ventas, con copia a administracion@multiviajes.cl

34. Detalle de campañas pasadas

R: Solicitar a marketing@multiviajes.cl

 Sugerencias de convivencia:

- Ser amable con todos los clientes y posibles clientes.
- Ser amable con todos sus compañeros, y dejarse bien ante terceros.
- Respetar los límites hacia jefatura directa como indirecta, independiente de la confianza o el apoyo mutuo que se pueda entregar.
- Hacer buen uso de la información.

