



Pallatanga



Jorge David León González

ALCALDE DE PALLATANGA

Manual Básico de Atención al cliente Alojamiento Turístico



I. Introducción

El alojamiento turístico es uno de los servicios más importantes dentro de la experiencia de viaje. Ya sea en la ciudad o en áreas rurales, el lugar donde los turistas se hospedan debe ser cómodo, seguro y proporcionar un ambiente que complemente la experiencia de su visita.

La calidad del servicio, la limpieza, la amabilidad del personal y el ambiente del establecimiento son fundamentales para garantizar que los turistas disfruten de su estadía. Este manual está diseñado para ayudar a los establecimientos de alojamiento a ofrecer un servicio excepcional, asegurando la satisfacción del cliente y la fidelización a largo plazo.

HOSTERÍA MILLIGUAYCO



II. Principios Básicos Atención al Cliente



HOSPITALALIDAD



1. Calidez Humana y Hospitalidad

La cordialidad y el trato cercano son la base de la hospitalidad ecuatoriana.

Independientemente de la zona (urbana o rural), es fundamental hacer sentir al cliente bienvenido desde el momento de su llegada.

Saludo personal: El primer contacto debe ser amigable, con una sonrisa y disposición para ayudar.

Presentación del servicio: Asegúrate de explicar los servicios disponibles (desayuno, Wi-Fi, horarios de check-out, actividades turísticas, etc.) de manera clara y amable.



**INFORMACIÓN
CLARA**

2. Claridad y Transparencia

Brindar información clara y completa sobre precios, servicios adicionales (como transporte, tours, etc.), horarios y políticas (cancelaciones, cambios de fecha).

Precios claros: Evitar cargos inesperados. Los turistas deben tener en todo momento el control sobre lo que están pagando.

SERVICIO PERSONALIZADO



3. Personalización del Servicio

Cada huésped tiene sus propias expectativas. Conocer sus preferencias, necesidades y gustos puede marcar una gran diferencia.

En la zona urbana, los turistas suelen buscar servicios prácticos, como acceso a transporte público, información sobre actividades urbanas, restaurantes, entre otros.

En la zona rural, los turistas valoran la autenticidad, la conexión con la naturaleza y las experiencias locales, como paseos por la zona, contacto con las comunidades y tranquilidad.



CASA DE HUÉSPEDES GALLOLOMA

III. Calidad del Servicio: Elementos Esenciales





1. Limpieza y Orden

Limpieza impecable: La limpieza de las habitaciones, baños y áreas comunes debe ser prioritaria, tanto en zonas urbanas como rurales. Un huésped insatisfecho con la limpieza es difícil de recuperar.

Camas cómodas: Las camas deben ser cómodas y contar con sábanas limpias y frescas. Los turistas deben descansar bien, lo que impacta directamente en su satisfacción.

Zonas comunes: Las áreas comunes como el comedor, sala de estar, baños y pasillos deben estar igualmente cuidados.



VOGUE



2. Seguridad y Comodidad

Seguridad: Informar a los huéspedes sobre las medidas de seguridad (cajas fuertes, seguridad del establecimiento, información sobre la zona).

Comodidad: Asegurar que las instalaciones del alojamiento, como calefacción, aire acondicionado (si corresponde), agua caliente, y Wi-Fi estén en buen estado. No debe haber fallos en estos servicios básicos.



3. Equipamiento y Servicios Adicionales

Accesorios básicos: Asegúrate de que las habitaciones cuenten con artículos esenciales como toallas, jabón, champú, secador de cabello y agua potable.

Servicios adicionales: Ofrecer valor agregado como Wi-Fi gratuito, transporte al centro de la ciudad, recomendaciones sobre actividades turísticas o información sobre gastronomía local



HOTEL YAĞAR



4. Puntualidad y Eficiencia

Check-in y check-out rápidos: Minimizar tiempos de espera. Los turistas aprecian procesos ágiles y sin complicaciones.

Atención rápida a solicitudes: Si un cliente solicita algo (por ejemplo, toallas extra o información adicional), debe recibir respuesta inmediata.

IV. Diferencias en la Atención según el Tipo de Alojamiento



A. Zona Urbana

Expectativas del cliente:

Practicidad: Los turistas en la ciudad suelen tener un itinerario más apretado. Necesitan información eficiente sobre transporte, actividades culturales, restaurantes cercanos y horarios de atracciones turísticas.

Acceso a servicios: Es importante ofrecer información sobre atracciones urbanas, como museos, monumentos históricos y eventos.

Atención personalizada:

Proveer mapas y horarios de transporte público, así como recomendaciones sobre experiencias urbanas.

Ofrecer recomendaciones sobre actividades como tours guiados a pie, visitas a galerías o espectáculos culturales.

Consejos específicos:

Desayuno temprano: Muchos turistas en zonas urbanas aprovechan para comenzar su día temprano. Asegúrate de que el desayuno esté disponible a tiempo y sea variado.

Conexión con la ciudad: Brindar información sobre cómo moverse por la ciudad, restaurantes cercanos o eventos de interés.



LAS TOLAS HOTEL-RESTAURANTE

Pallatanga, el mejor clima del Mundo.



B. Zona Rural

Expectativas del cliente:

Autenticidad: El turista que elige un destino rural busca una experiencia auténtica y en contacto con la naturaleza. Valora los detalles locales, la tradición y la tranquilidad.

Experiencias únicas: Los turistas rurales buscan explorar más allá de las atracciones comunes, por lo que ofrecer experiencias como caminatas, visitas a comunidades locales o senderismo puede ser clave.

Atención personalizada:

Proporcionar información sobre actividades como recorridos por senderos, visitas a mercados locales, o talleres de artesanía.

Asegurarse de que el alojamiento ofrezca un ambiente relajante, con vistas naturales, y un ambiente familiar o íntimo.

Consejos específicos:

Promoción de la cultura local: Facilitar la conexión del turista con la cultura local, como la gastronomía autóctona o la participación en festividades tradicionales.

Guías locales: Ofrecer guías locales que puedan acompañar a los turistas en sus excursiones, proporcionando un enfoque más personal y cultural a las actividades.



V. Manejo de Quejas y Sugerencias

en el cantón Pallatanga, Galloloma un lugar mágico de
paz, buen servicio y la mejor la calidez y don de gente
propiedad 100/100
Éxitos! Att.

- 10 - 2023

lugar encantador, con clima y vista
superable. Nos ha encantado la arquitectura
"Galloloma", los desayunos y la hospitalidad
Lucy. Continúen así!!!

Att.

Familia Silva

- 11 - 2023

ASAS ACOGEDORAS CON VISTAS INCREÍBLES, LO S
CY ES UN AMOR DE PERSONAS Y LOGROS QUE TE SIEM
NO EN TU CASA.

DESSEOS MUCHOS HUESPEDES Y ÉXITOS PARA
VOLVEREMOS!!

Att.

Felis ~~Velaz~~ Ruiz

Felis ~~Velaz~~ Burgos BURGOS

La gestión de quejas y sugerencias es un aspecto clave para mejorar continuamente la calidad del servicio y garantizar la satisfacción del cliente.

Escuchar con empatía: Cuando un cliente tiene una queja, es importante escuchar activamente, no interrumpir y mostrar empatía.

Ofrecer soluciones: Si el cliente se queja de algo que se puede solucionar de inmediato (como un problema con la habitación o los servicios), asegúrate de resolverlo de manera rápida y eficaz.

Compensación si es necesario: Si un inconveniente no puede resolverse de inmediato, considera ofrecer una compensación, como un descuento en su próxima estancia o un servicio adicional sin cargo.

Sugerencias: Recoger comentarios de los clientes es esencial. Esto te permitirá mejorar constantemente y adaptarte mejor a las necesidades de los turistas.



VI. Conclusión

El alojamiento es una de las piezas más importantes en la experiencia turística de un viajero, y un servicio de alta calidad puede marcar la diferencia entre un cliente satisfecho que regresa o una oportunidad perdida. Ya sea en una ciudad cosmopolita o en una comunidad rural, la hospitalidad, la limpieza, la seguridad y la atención personalizada son fundamentales para asegurar que el huésped se sienta cómodo y bien tratado.

Este manual proporciona las pautas básicas para garantizar que los turistas tengan una experiencia positiva, tanto en la zona urbana como en la rural, y que se sientan bien atendidos en todo momento. Mantener estos estándares no solo elevará la satisfacción del cliente, sino que también ayudará a consolidar una reputación positiva en el sector turístico de Pallatanga.

**Es un aporte de:
Unidad de Gestión de Turismo**

**Gobierno Autónomo Descentralizado
Municipal del cantón Pallatanga**



ITUR PALLATANGA

EL MEJOR CLIMA DEL MUNDO

2025