

LAS NORMAS PARA ATENDER AL VIAJERO

Cuando el trato lo dicta el libro de estilo

LA MAYORÍA DE LAS COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE REGULAN EL TRATO DEL PERSONAL HACIA EL VIAJERO A TRAVÉS DE NORMAS BIEN PRECISAS. ES UNA MANERA DE HOMOGENEIZAR LA RELACIÓN CON EL CLIENTE Y EVITAR EXCESOS DE CONFIANZA.

Por: Maruxa Ruiz del Árbol

Un antiguo chascarrillo ferroviario afirmaba que era imposible saber si era peor dar con un factor antipático o, por el contrario, con uno simpático. El factor era la persona encargada, entre otras cosas, de la expedición y entrega de los equipajes. El factor antipático despachaba a los clientes con rudeza, pero estaba dispuesto a dejarles en paz inmediatamente. El factor simpático era capaz de contarle su vida al pasajero durante todo el viaje...

Para evitar cualquiera de los dos extremos, las compañías navieras, ferroviarias, aéreas o de autobuses establecen unas normas precisas de comportamiento del personal que se han convertido en la biblia de la atención al cliente. De hecho, su jurisdicción comienza a actuar ya en el momento en el que el pasajero entra en el aeropuerto o en la estación ferroviaria, marítima o de autobuses.

Actualmente Renfe, Iberia, Transmediterránea, Alsa o Aena cuentan con estándares de servicio al cliente que homogeneizan la atención y evitan li-

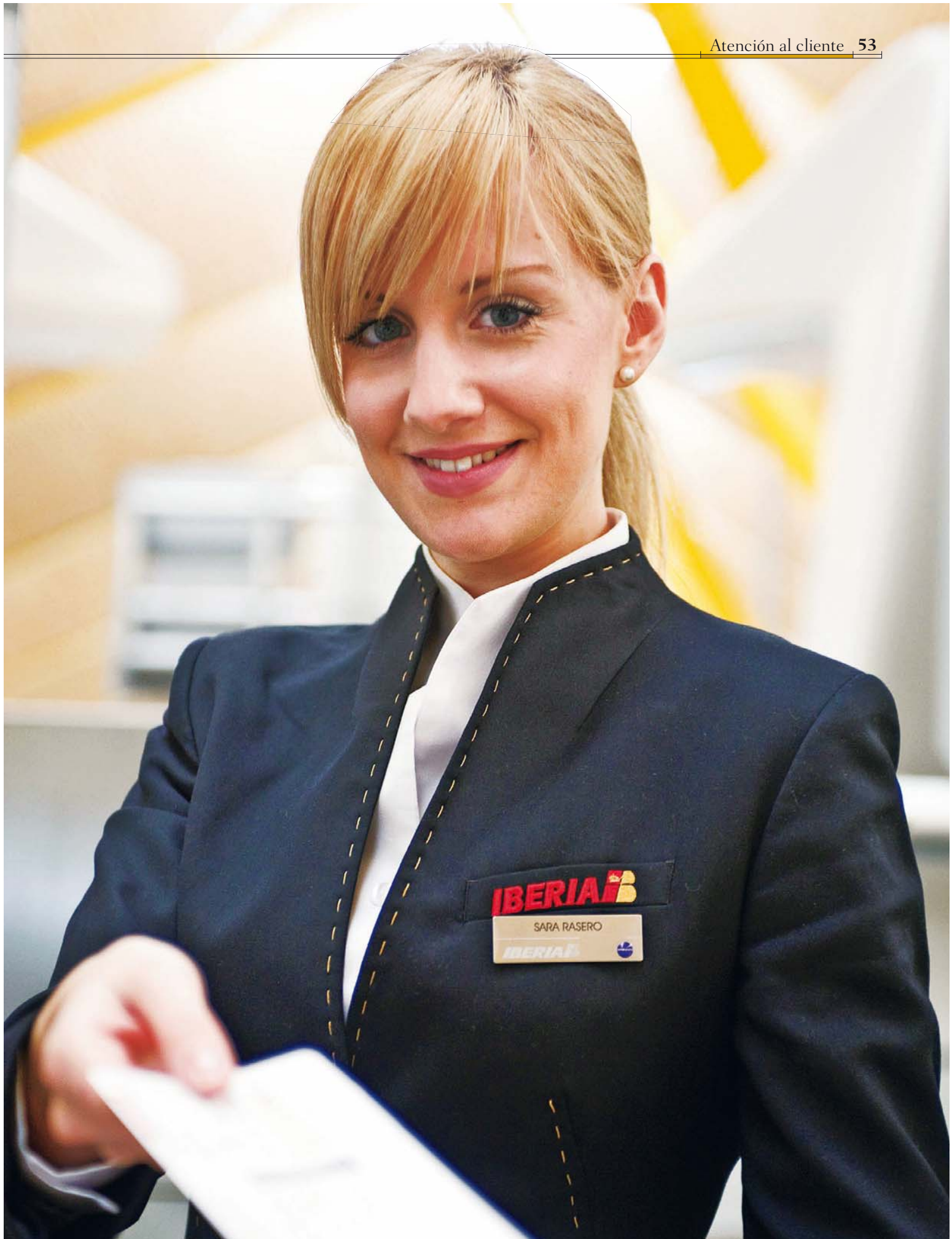
bres interpretaciones de lo que se entiende como ayuda e interés por el cliente.

Hoy, el código de conducta de Renfe dicta que, si se viaja, por ejemplo, en el AVE de Madrid a Barcelona y se han agotado las existencias del periódico solicitado por el pasajero, un joven tripulante “bien parecido y discretamente peinado y vestido” se le acercará para decirle (“con un tono de voz fluido que debe expresar seguridad y confianza”): “Lo siento, pero se nos ha terminado; puedo ofrecerle...”. Si es mayor de 16 años, el cliente será siempre tratado de usted.

Según este estricto guión, si el pasajero quedara contrariado por no poder leer lo que desea durante el viaje, el tripulante de cabina habrá realizado su cometido y el pasajero no podrá reprocharle nada, puesto que él ha cumplido con lo que está escrito en el manual de conducta para este supuesto concreto: “No queda el periódico que el cliente solicita”. Por supuesto, las situaciones varían en función de la clase en la que se viaje, y las distintas normas para abordarlas están detalladas en los manuales.

Según los estándares de Iberia: “En principio, la comunicación personal se establecerá en castellano, aunque toda la plantilla deberá conocer el inglés y el idioma local. Si el cliente utiliza un idioma diferente al castellano que conoces”, continúa el manual de Iberia, “la conversación seguirá en el idioma elegido por él. En su defecto se utilizará el inglés o un idioma común a ambos interlocutores”.

El manual entra en vigencia **cuando el pasajero accede al aeropuerto o a la estación**



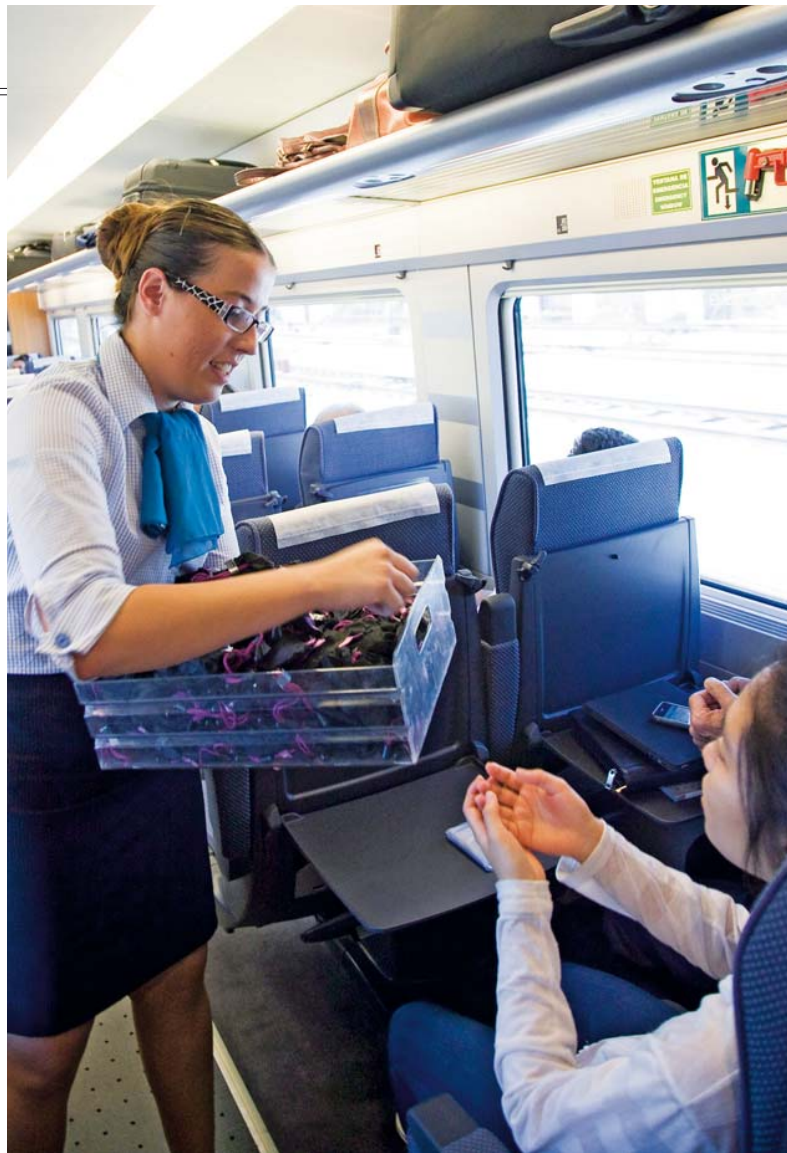
► En el caso de padecer limitaciones de movilidad, al dirigirse al pasajero, el tripulante está obligado a comportarse con la máxima consideración al ofrecerle sus servicios utilizando alguna de las siguientes expresiones establecidas: “Permítame que le ayude”; “Por favor, acompáñeme”; “¿Le ayudo con su equipaje?”; “Permítame que le acompañe a su plaza” o “¿Le puedo ayudar?”. Para estos casos, Renfe creó además hace años un servicio de atención especial llamado Atendo, con códigos de conducta y tratamientos específicos para personas con movilidad reducida.

EL LENGUAJE NO VERBAL

Estas biblias dejan pocos cabos sueltos y escasas situaciones al azar, y la actitud no verbal está tan medida como las palabras. Por ejemplo: en el caso de que al cliente se le ocurriera intentar dar la mano al tripulante, este sabrá que hacer. “El apretón de manos no debe ser iniciado por el personal de servicio, aunque ha de responderse a él”, dice el libro de estilo de Renfe.

Iberia recoge en su *Guía de estilo de comunicación y actitud con el cliente*: “La postura ha de ser erguida y relajada y hay que mantener una manera afable de hablar, mirando directamente a los ojos”. La exigencia de ser “bien parecido” a la hora de ponerse de cara al público viene de parte de las compañías. Aparece en los formularios de inscripción para las academias de azafatas o tripulantes de cabina. Es obligatorio tener más de 18 años y se recomienda no haber cumplido los 29. La estatura mínima para las mujeres es de 1,72 metros y, además, deben carecer de impedimentos y limitaciones físicas. Las gafas están vetadas y como alternativa solo se admiten microlentillas con una graduación máxima de tres dioptrías. Para reclamar un grado indeterminado de belleza, se exige “imagen y presencia”.

Para saber de antemano lo que puede molestar al cliente y poderle tratar adecuadamente en el momento de la queja, Aena publica anualmente un informe en el que detalla cuáles han sido las reclamaciones en los aeropuertos españoles. Según



El uso de determinadas prendas de vestir o de símbolos religiosos **han motivado sonadas polémicas entre compañías y trabajadores**

este estudio, lo que más insatisfacción produce son los retrasos en la salida del vuelo, los cambios en las condiciones de los viajes organizados, las pérdidas de equipaje y la cancelación del viaje.

CHOQUE EMPRESA-EMPLEADO

Sin embargo, una cosa son los modales de cara al pasajero, verbales o no, y otra, el acatamiento de la uniformidad en el aspecto o la vestimenta entre los trabajadores, algo que no siempre es fácil. Han existido varias polémicas a lo largo de los años pues, en ocasiones, las exigencias de la compañía chocan con las del empleado. Una de las últimas sucedió en 2011 cuando las azafatas de Air Nostrum denunciaron que la compañía les había prohibido llevar pantalones. Según el sindicato Comisiones Obreras, este hecho convertía a la empresa en la única aerolínea española que no permitía a sus azafatas de tierra y cabina llevar esta prenda de vestir y lo consideraba “una clara imposición sexista”.

Otro contencioso similar fue el que enfrentó a las azafatas del AVE con la dirección de Renfe. Fue motivo de una larga disputa legal que terminó con una sentencia del Tribunal Supremo, emitida en 2001. Las tripulantes de cabina del tren de alta velocidad que enlaza Madrid con Sevilla denunciaron que el *Manual de uniformidad* redactado por Renfe las obligaba a utilizar falda y les exigía “poner posturas forzadas para proteger su intimidad, por ejemplo, al agacharse para acceder al fondo del carrito de la comida”. El tribunal sentenció que la imagen del empleado es del empresario en las horas de trabajo. Afirmaba: “La uniformidad, en defecto de pacto colectivo o individual de los interesados, es competencia del empleador”. Tres años después, las azafatas del AVE ganaron el derecho a utilizar pantalones cuando la por entonces ministra de Fomento, Magdalena Álvarez, aceptó por vía extrajudicial los argumentos de las trabajadoras.

Ha habido otras situaciones que también han sido motivo de quebraderos de cabeza a nivel internacional. La compañía escandinava SAS recibió una dura sanción por contratar azafatas orientales en contra del convenio que pactó con los representantes sindicales de sus tripulantes de cabina. En 2006, una empleada de facturación puso contra las cuerdas a British Airways al reclamar su derecho a lucir un crucifijo en el aeropuerto de Londres-Heathrow. En este caso el juez dio la razón a la empresa, que se oponía a lo que consideraba una demostración religiosa que podía incomodar



LA PALABRA Y LA ACTITUD

A la hora de dirigirse al pasajero, no solo es importante la contestación, sino también la postura, el gesto y un lenguaje no verbal que también debe estandarizarse.

a algún cliente. Sin embargo, diversas declaraciones del Gobierno y el Parlamento británicos respaldaron a la empleada con el argumento de que la misma aerolínea admitía el uso de turbantes y velos en otros trabajadores.

Quizá para evitar estas polémicas, algunas compañías españolas como Renfe y la propia Iberia han decidido recurrir, cuando sea posible, a la siempre disciplinada pero fría obediencia de las máquinas a la hora de responder.

En la web de la compañía ferroviaria podemos obtener la asistencia de una azafata virtual que responde al nombre de Irene con modales bien esmerados. Si uno le plantea cuestiones anómalas o fuera de lugar, Irene contestará cortésmente: “Me parece que no consigo sintonizar. Disculpe-me. Solo soy una autómatas. Todavía estoy aprendiendo, pero lo hago muy rápido. Estoy lista para ayudarle con nuevas consultas”. A la pregunta: “¿Sabes si puedo llevar un xilófono en el tren?”, responderá: “Me temo que no tengo respuesta para eso”. Y es que contar con personal de carne y hueso siempre mejora el servicio y hace más cálida la experiencia a bordo, incluso si su respuesta no es absolutamente perfecta. ■