



CLAVES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

El Centro Andaluz de Formación Integral de las Industrias del Ocio, CIOMIJAS, enseña a su alumnado de Gestión A y B: especialidad sala, las claves de actuación con clientes "difíciles"

Mijas, 26 de octubre de 2009

¿Qué hacer cuando un cliente se marea y cae al suelo, o cuando presenta claros síntomas de embriaguez o simplemente no tiene dinero para pagar la cuenta?

Estas situaciones, no tan descabelladas, pueden presentarse al alumnado cuando se encuentre en su lugar de trabajo. Es por ello, que el tutor del curso, Enrique Malagón, se ha propuesto ofrecerles algunas claves ingeniosas para saber comportarse ante tales contextos.

Para que las situaciones fuesen lo más realistas posibles, la zona elegida para la representación de las mismas ha sido el restaurante del centro, El Jardín de la Cala. Allí, tres de los docentes de CIOMIJAS, fueron los encargados de representar desde peleas y desmayos hasta auténticos escándalos, con la intención de llevar al extremo la imaginación de nuestro alumnado.



Una vez finalizadas todas las actuaciones, el jurado realizó una valoración sobre el lenguaje, tanto verbal como no verbal, así como la creatividad del alumnado a la hora de afrontar cada una de las situaciones.

Tras la valoración, el jurado estimó que quienes habían respondido mejor ante las "pintorescas" situaciones y merecían el diploma acreditativo a la "La mejor atención al cliente" habían sido: Rubén González, quién

recibió el primer premio, 2 entradas a Selwo Estepona, el segundo premio, una cena para dos personas, ha sido para Pablo Díaz y el tercer premio, dos entradas de cine, para Jamille Barbosa. El resto recibió una mochila como agradecimiento por su participación.

Todas las representaciones fueron grabadas en video, con el fin de que todo el alumnado junto a su tutor, puedan visionar las escenas y corregir las posibles mejoras y respuestas dadas a cada cliente.





Desde dirección se incide en “la necesidad de formar al alumnado con una formación teórico-práctica de calidad, lo más fiel a la realidad posible, lo que implica que este tipo de acciones y actividades tengan mayor beneficio para el estudiante, ya que se implican personalmente en el proyecto y, seguro, tardarán mucho en olvidarlo”.

La titularidad del Centro Andaluz de Formación Integral de las Industrias del Ocio, recae en el Consorcio formado por la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Mijas y cuya gestión recae en la UTE formada por GDT Asesoramiento Empresarial y MS Hoteles.