



DATOS IDENTIFICATIVOS

Atención ao cliente

Materia	Atención ao cliente			
Código	O04G240V01902			
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores	Creditos ECTS	Carácter	Curso	Cuadrimestre
	6	OP	4	1c
Lingua impartición	Castelán Galego			
Departamento	Organización de empresas e márketing			
Coordinador/a	Mazaira Castro, Andrés			
Profesorado	Mazaira Castro, Andrés			
Correo-e	amazaira@uvigo.es			
Web				
Descrición xeral	Atención e trato cos clientes. Atención e calidade do servizo ao cliente. Tipoloxía de clientes. A importancia do trato e a atención no servizo das empresas turísticas.			

Competencias

Código	
CB1	Que os estudantes demostren posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, malia se apoiar en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo.
CB2	Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.
CB3	Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.
CB4	Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.
CB5	Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.
CG5	Capacidade de comunicación oral e escrita
CG7	Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual
CG8	Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo
CG9	Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado
CG10	Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións
CE6	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos do marketing turístico así como obxectivos, estratexias e políticas comerciais
CE12	Comprender o comportamento das persoas en empresas turísticas e aplicar as técnicas e métodos de dirección de persoal
CE13	Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.
CE15	Orientación do servizo ao cliente
CT1	Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos
CT2	Compromiso ético
CT3	Creatividade
CT4	Iniciativa empresarial
CT5	Motivación pola calidade

Resultados de aprendizaxe

Resultados de aprendizaxe	Competencias
---------------------------	--------------

Cofecer o concepto e importancia da Cultura de Orientación ao Mercado no ámbito Turístico	CB1 CB2 CB3 CB4 CB5	CG5 CG7 CG8 CG9 CG10	CE6 CE12 CE13 CE15	CT1 CT2 CT3 CT4 CT5
Comprender o comportamento do Consumidor de produtos Turísticos e a importancia do proceso de creación de Valor neste Sector	CB1 CB2 CB3 CB4 CB5	CG5 CG7 CG8 CG9 CG10	CE6 CE12 CE13 CE15	CT1 CT2 CT3 CT4 CT5
Comprender e Asimilar como a extensión da "Cultura Dixital" e do Uso de Internet está a mudar os procesos de creación de Valor e satisfacción no Sector Turístico	CB1 CB2 CB3 CB4 CB5	CG5 CG7 CG8 CG9 CG10	CE6 CE12 CE13 CE15	CT1 CT2 CT3 CT4 CT5
Entender a transcendencia do proceso de Atención ao Cliente nos Modelos de negocio do Sector Turístico	CB1 CB2 CB3 CB4 CB5	CG5 CG7 CG8 CG9 CG10	CE6 CE12 CE13 CE15	CT1 CT2 CT3 CT4 CT5

Contidos

Tema	
0. Introducción aos Principios básicos da atención ao cliente.	0.1. As expectativas e a experiencia do cliente. 0.2. Xestión das percepción e expectativas do cliente. 0.3. A creación de valor . 0.4 Atención ao Clientes en tempos de redes... ou como Internet está cambiando a relacións clientes-empresas
1.- O papel nos Modelos de Negocios do proceso de creación de valor ao Cliente	1.-1- A Atención ao Cliente como elemento capaz de xenerar Atributos clave e diferenciadores. 1.2.- A Atención ao Cliente no Modelo de Ostelwalder
2. Introducción ao modelo de xestión de clientes e o coñecemento e avaliación dos clientes.	2.1. A necesidade da xestión de clientes e as dificultades de implementación. 2.2. Modelos de xestión de clientes. 2.3. Internet como medio de coñocer e xestionar clientes. 2.4 Estamos no tempo do Big Data
3.- A Atención Ao Cliente nas distintas fases da "Viaxe"	3.1- A Atención ao Cliente na fase "Dreaming" 3.2.- A Atención ao Cliente na fase "Planning" 3.3- A Atención ao Cliente na fase "Booking" 3.4- A Atención ao Cliente na fase "Experience" 3.5- A Atención ao Cliente na fase "Sharing"
4.- A utilización dos TouchPoints e da Análise do Experience Map como ferramentas de Atención Ao Cliente	4.1- TouchPoints 4.2.- Experience Customer Map
5. A captación e o modelo de relación.	5.1. Identificación do cliente obxectivo e elección da canle de captación. 5.2. O momento da captación e a repetición. 5.3. A oferta de valor. 5.4. A vinculación: retención, fidelidade, lealdade e recuperación de clientes. 5.5 Que supón Internet para o Marketing de Relacións? Novos Clientes que existen Novas Relacións
6. Fases da venda e o tratamento de dúbidas e obxeccións.	6.1. O valor engadido na venda. 6.2. Fases da venda e atención ao cliente. 6.3. O servizo posventa. 6.4. Tratamento das dúbidas e obxeccións.
7. Xestión de queixas e reclamacións.	7.1. Importancia das queixas e reclamacións na empresa. 7.2. O proceso de reclamación. 7.3. Tratamento das queixas e reclamacións. 7.4. Mecanismos e medios para a emisión de queixas. 7.5. Xestión de Queixas e Reclamacións en tempos de redes...

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Resolución de problemas	22	0	22
Lección maxistral	23	0	23
Traballo	0	33	33
Resolución de problemas e/ou exercicios	2	42	44

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

Metodoloxía docente

	Descrición
Resolución de problemas	Actividade na que se formulan problemas e/ou exercicios relacionados coa materia. O alumno debe desenvolver a análise e resolución dos problemas e/ou exercicios de forma autónoma.
Lección maxistral	Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas e/ou directrices dun traballo, exercicio ou proxecto a desenvolver polo estudante.

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Resolución de problemas	Tempo dedicado polo profesor á atención personalizada do estudante.
Probas	Descrición
Traballo	Tempo dedicado polo profesor á atención personalizada do estudante.
Estudo de casos	Tempo dedicado polo profesor á atención personalizada do estudante.

Avaliación

	Descrición	Cualificación	Competencias Avaliadas
Traballo	Realización de traballos teóricos e prácticos ao longo do curso	25	CB1 CG5 CE6 CT1 CB2 CG7 CE12 CT2 CB3 CG8 CE13 CT3 CB4 CG9 CE15 CT4 CB5 CG10 CT5
Resolución de problemas e/ou exercicios	Exame final	50	CB1 CG5 CB2 CB3 CB4 CB5
Estudo de casos	Realización de casos prácticos e análises de situacións.	25	CB1 CG5 CE6 CT1 CB2 CG7 CE12 CT2 CB3 CG8 CE13 CT3 CB4 CG9 CE15 CT4 CB5 CG10 CT5

Outros comentarios sobre a Avaliación

Aplicarase un sistema dobre de posible avaliación; podendo o alumno optar por aquel que desexe:

1) AVALIACIÓN CONTINUA

Consistirá nunha avaliación durante todo o cuadrimestre, na que se valorará a participación nas clases, o enriquecemento que se faga ao traballo conxunto nas aulas (tanto nas sesións teóricas como nas prácticas), o traballo na resolución de casos prácticos realizado polo alumnado nas clases, os traballos realizados (tanto na aula como fora dela) polos alumnos tanto dun xeito individual como en grupo, así como a presentación dos mesmos.

No caso de que o alumno non poda demostrar que ten adquirido coñecementos suficientes cos traballos realizados ao longo do curso de forma continuada, terá que superar unha proba final que incluíra preguntas Teóricas e/ou de aplicación práctica.

Esta modalidade é aplicable nas convocatorias do mesmo curso académico.

2) AVALIACIÓN NON CONTINUA

No caso de que o estudante non opte pola avaliación continua, este terá que realizar unha proba escrita. Dita proba comporase de dúas partes: Teórica (poderá conter preguntas tipo test e/ou preguntas curtas e de desenvolvemento) Práctica: resolución de preguntas que requiran a aplicación práctica dos coñecementos. Esta proba NON ten que ser igual a que terán que superar os alumnos que opten pola avaliación continuada,

En segunda convocatoria, manterase o procedemento de avaliación anteriormente descrito.

As datas e horarios das probas de avaliación das diferentes convocatorias son as especificadas no calendario de probas de avaliación aprobado pola Xunta de Centro para o curso 2020-21.

Bibliografía. Fontes de información

Bibliografía Básica

Bibliografía Complementaria

Recomendacións

Plan de Continxencias

Descrición

=== MEDIDAS EXCEPCIONAIS PLANIFICADAS ===

Ante a incerta e imprevisible evolución da alerta sanitaria provocada pola COVID- 19, a Universidade establece una planificación extraordinaria que se activará no momento en que as administracións e a propia institución o determinen atendendo a criterios de seguridade, saúde e responsabilidade, e garantindo a docencia nun escenario non presencial ou non totalmente presencial. Estas medidas xa planificadas garanten, no momento que sexa preceptivo, o desenvolvemento da docencia dun xeito mais áxil e eficaz ao ser coñecido de antemán (ou cunha ampla antelación) polo alumnado e o profesorado a través da ferramenta normalizada e institucionalizada das guías docentes DOCNET.

=== ADAPTACIÓN DAS METODOLOXÍAS ===

* Metodoloxías docentes que se manteñen

Todas, sexan presenciais ou virtuais.

* Metodoloxías docentes que se modifican

Ningunha.. as que se daban presencialmente realizaranse virtualmente

* Mecanismo non presencial de atención ao alumnado (titorías)

Mediante Email, faitic, despacho Virtual, Aplicacións de mensaxería instantanea, Skype, Zoomo ou RRSS

* Modificacións (se proceder) dos contidos a impartir

Non

* Bibliografía adicional para facilitar a auto-aprendizaxe

Non

* Outras modificacións

NON

=== ADAPTACIÓN DA AVALIACIÓN ===**1.- EVALUACIÓN CONTINUA**

Consistirá nunha avaliación durante todo o cuadrimestre, na que se valorará a participación en clases (sexan presenciais ou virtuais), a resolución de exercicios e traballos en grupo e individuais (durante elas e/ou fora delas)

Aqueles alumnos que realizasen o 100% de actividades avaliaranse en función dos devanditos traballos.

Para aqueles alumnos que non realizasen a totalidade das actividades, realizarase un exame da materia a través de calquera ferramenta de vídeo conferencia daquelas partes non realizadas.

2) AVALIACIÓN NON CONTINUA

- Poderán optar a ela todos os os alumnos non acollidos a modalidade de avaliación continua.

- Realizarase un exame final ou ben escrito en modalidade presencial ou oral no caso que se teña que facer en modalidade virtual, dependendo das indicacións respecto diso do reitorado.
