

Puerto Plata, República Dominicana



EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN EVENTOS DE DESASTRE.



Dra. Patricia Ryan, CEO
Decision Services International, LLC



Contenido



FUNCIONES TRADICIONALES EN LA
PREPARACIÓN FRENTE A CATÁSTROFES

EVOLUCIÓN EN LOS ÚLTIMOS DIEZ
AÑOS

EXPERIENCIA DEL CLIENTE
FUNCIONES POTENCIALES

INTEGRACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL
CLIENTE EN LOS PLANES DE
EMERGENCIA DE LOS AEROPUERTOS

ICAO/FAA

Los planes de
emergencia del
aeropuerto
incluyen:

- Operaciones/Seguridad/
Mantenimiento
- Bomberos/Policía
- Recursos Humanos,
Finanzas, Planificación
- Marketing/Relaciones
públicas/Concesiones/
Propiedades



¿QUIÉN SE OCUPA DE LA GENTE?

1

¿Qué departamento del aeropuerto se ocupa de la gente?

- ❖ Operaciones
- ❖ Seguridad
- ❖ Mantenimiento
- ❖ Recursos humanos
- ❖ Finanzas
- ❖ Planificación
- ❖ Análisis del capital
- ❖ Marketing (mercadeo)
- ❖ Relaciones públicas
- ❖ Operaciones comerciales
- ❖ Propiedades
- ❖ Servicio aéreo



COORDINACIÓN CON EL PAÍS



¿QUÉ MEDIDAS DEBE
TOMAR EL PERSONAL
CUANDO
CARGAMOS A LA
GENTE EN
AUTOBUSES PARA
LLEVARLA A UN
REFUGIO?



TRADICIONALMENTE:
Probablemente
Marketing/
Relaciones Públicas

AHORA:
Personal de atención al
cliente

TAREAS PRIORITARIAS PARA LOS AEROPUERTOS

Garantizar
Seguridad del
Cliente

Mantener las
funciones
aeroportuarias
esenciales y la
continuidad
local


Mantener la
gestión
empresarial

FEMA Principios orientativos

Comunidad

Personas mayores, niños y discapacitados





ACRP SÍNTESIS 115 – INTEGRACIÓN DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS PLANES DE EMERGENCIA TRADICIONALES DE LOS AEROPUERTOS

EVOLUCIÓN EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

Control de
aerolíneas

Control
aeroportuario
centrado en las
operaciones

Enfoque
integrado de los
aeropuertos

EXPERIENCIA DEL CLIENTE INCLUSIÓN DEL PERSONAL

▶ Pasado



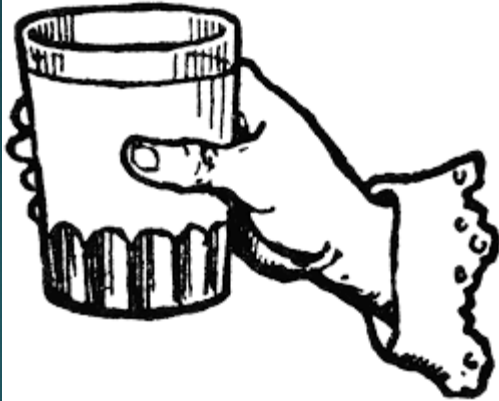
▶ Presente



▶ Futuro



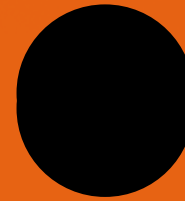
Cambio de funciones pasivas a funciones proactivas



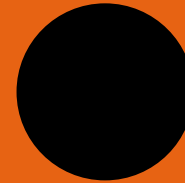
Experiencia del cliente

Medios sociales

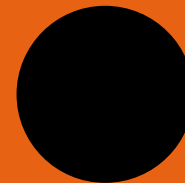
Los clientes quieren dar su opinión, tanto si usted quiere oírlo como si no.



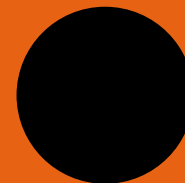
Comunicación con el aeropuerto



Comunicación del aeropuerto



Comunicación con los medios

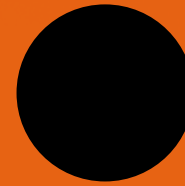


Comunicación con otros

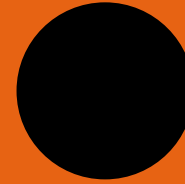
Experiencia del cliente (CX)

Perfil del pasajero

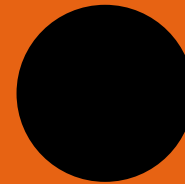
CX debe estar en sintonía y conocer las características y necesidades del público viajero.



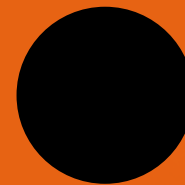
Revisar el perfil de los pasajeros del aeropuerto



Conocer a los viajeros con discapacidad que viajan y sus necesidades



Comprender la composición de los viajeros



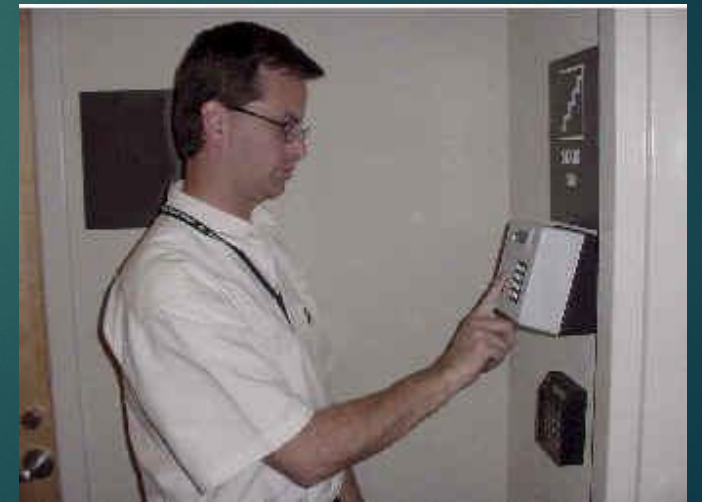
Ejemplo: ¿Cuántas sillas de ruedas se necesitarán para transportar a personas mayores o discapacitadas?

Ayuda a la familia

- ▶ Personal de atención al cliente
- ▶ Las compañías aéreas recibieron el mandato, pero agradecen la asistencia aeroportuaria.
- ▶ El personal de CX puede ayudar con la comunicación y el manejo in situ gracias a su formación sobre cómo tratar con personas en distintas fases de ansiedad.



APOYO DE CX AL PERSONAL DEL AEROPUERTO



INTEGRACIÓN DEL PERSONAL DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE - NUEVOS EVENTOS



***Gracias por su
atención***

Si tiene alguna pregunta o desea más información, póngase en contacto con:

Dra. Patricia Ryan

Decision Services
International, LLC

patryanx@gmail.com

+ 1.305.978.2920

