

# TRIPULANTE DE CABINA DE PASAJERO

*Nombre:* Cinthia Marquez

*Fecha de entrega:*

## **Trabajo Práctico I**

Luego de haber leído la teoría tendrán que cumplir algunas actividades, pueden consultar con sus compañeros, pero el trabajo es individual:

- 1) De acuerdo a los tipos de pasajeros (impulsivo, deliberado, ceñudo, vanidoso, indiferente, argumentista e indeciso), realizar una simulación de diálogo de cada uno (TCP y pasajero). Es decir, tendrán que elegir 3 (tipos de pasajeros) y armar diferentes diálogos.

### *Pasajero ceñudo*

**Señor:** - ¡SIEMPRE IGUAL!

**TCP:** - Buenas tardes señor, ¿puedo ayudarlo en algo?

**Señor:** - Que se apuren, eso necesito, siempre igual con esta aerolínea, nunca salen a tiempo

**TCP:** - Lo entiendo, y le pido por favor que tenga paciencia... el día de hoy tenemos un retraso por inconvenientes meteorológicos. Pero estoy para lo que necesite, mi nombre es Cinthia.

### *Pasajero indiferente*

**Pasajero 1:** - \*hablando con el pasajero de al lado mientras el tripulante explica el procedimiento de emergencia\* ... y bueno, vos viste como es la cosa, esto que dice me lo sé de memoria \*no sabe lo que el tripulante está diciendo\* una vez viaje a Buenos Aires y salió todo bien, eso que usa... esa cosa

**Pasajero 2:** - la mascara

**Pasajero 1:** - sí, la máscara. Es re de película, acá no hay problema con eso

**TCP:** - Buenos días pasajeros, les pido por favor silencio para escuchar los procedimientos de emergencia, son realmente muy importantes

**Pasajero 1:** - pero si siempre dicen lo mismo, ya me lo sé. ¿me deja seguir hablando con mi amigo?

**TCP:** - En buena hora que los sepa, sin embargo, le sugiero que vuelva a escucharlos, nunca está de más...

## Pasajero indeciso

**TCP:** - Buenos días señora ¿Qué le gustaría tomar?

**Señora:** - Buenos días, ¿Qué Tenes?

**TCP:** - El día de hoy tenemos té, café, gaseosa, agua...

**Señora:** - Dame un té

**TCP:** - \*sirviendo el té\*

**Señora:** - No nena, mejor dame gaseosa

**TCP:** - Perfecto \*tcp sirve gaseosa\*

**Señora:** - Esperá. ¿Y si tomo café? Ay discúlpame nena, es que no me decido

**TCP:** - Si usted me permite, yo le sugiero tomar café... dentro de unos minutos comenzaremos a aterrizar y el lugar al que nos dirigimos el día de hoy cuenta con una temperatura muy baja...

**Señora:** - ¡Buenísimo, muchas gracias, tomare café entonces!

**TCP:** - Estamos para ayudarla. Mi nombre es Cinthia, si se le ofrece algo más, me avisa

2) ¿Qué otras palabras consideran como TCP que deben evitarse en el avión? Nombrar al menos 3.

- Yo no dije eso
- No es mi culpa
- Cállese
- Está equivocado
- ¿No sabe leer?

3) ¿Creen que la recepción de los pasajeros es tan importante como la despedida de los mismos? ¿Por qué?

Si. En cualquier situación de la vida, la primera impresión es fundamental. La buena imagen y la cordialidad hacen que un pasajero ya ingrese con buena predisposición y el tiempo de vuelo sea más llevadero. Cuando una persona al momento de bajar del avión se sintió a gusto y se la despide con respeto, alegría e intención de que vuelva a solicitar nuestro servicio, es un punto muy favorable.

4) Confeccionar un reclamo injustificado de un pasajero. ¿Ustedes siendo TCP como procederían?

Un pasajero dice que se le perdió un anillo de mucho valor. Que seguramente alguien se lo sacó mientras dormía y va a tolerar que le pase algo así. Que todos en el avión son unos ladrones y que el "personal" también, que las tripulantes eran las responsables y que más vale que aparezca el anillo. (El anillo se le cayó debajo del asiento).

Frente a esta situación procedería a decirle con calma que lo ayudare a buscarlo junto con los demás tripulantes. También le diría que por favor nos describa el anillo para que sea más fácil identificarlo. Sin que se sienta atacado u ofendido (ya que está muy nervioso e irritado), le pediría que revise su asiento y debajo del mismo. En caso de no encontrarlo, que por favor revise su bolso de mano.

5) Un pasajero contento ¿Qué beneficios puede aportar a un TCP y a la empresa?

Para empezar, darle una buena imagen a la empresa y a su vez, atraer más clientes.

Cuando una persona baja conforme del avión, hace que luego lo comente y los demás se sientan atraídos por probar la misma experiencia. A modo de ejemplo, una vez leí en la red social twitter que una famosa argentina agradecía mediante una publicación a la aerolínea y a las tripulantes que la ayudaron a viajar con su hijito.

Además, siendo tripulante de cabina y viendo que alguien viajó contento, de buen ánimo y nos agradece por la labor, nos da confianza y motivación para seguir trabajando y mejorando.