

Elementos importantes para la atención al viajero

1 Mostrador de registro de pasajeros

En estas áreas suministradas por el aeropuerto atendidas por el personal de tráfico, se realiza el registro o *check-in* del pasajero, revisando documentación vigente y completa, registro de viaje en las tarjetas de viajero frecuente, recepción de equipaje verificando peso y piezas, se confirman en el sistema los datos de viaje del pasajero y se hacen los cobros a que haya lugar, se realizan las preguntas según protocolos de seguridad, servicios complementarios como necesidades especiales y se proporciona toda la información para embarque de pasajero en el vuelo. En esta área, después del registro de pasajeros según los tiempos establecidos, se hace cierre del vuelo en mostrador para que la información consignada en el sistema le llegue al departamento de operaciones (despacho de vuelo) para realizar el manifiesto de carga y peso y balance del avión.

10

11

12



2 Módulo de ventas

Es el área que tiene la aerolínea para la venta, reservas, revisados y cambios de tiquetes propios y con aerolíneas que se tiene convenios.

Área encargada de:

- ✓ Apoyo responsable de los ingresos de la compañía.
- ✓ Vender tiquetes aéreos.
- ✓ Hacer revisados de tiquetes en otras rutas o a otra tarifa.
- ✓ Hacer reservas o modificaciones de éstas y con otras aerolíneas para conexiones.
- ✓ Cobrar penalidades por cambios en los boletos aéreos.
- ✓ Realizar cobros de excesos de equipaje.
- ✓ Cobrar los servicios especiales (en los casos en que aplica).
- ✓ Realiza asesoría al pasajero en la compra de sus viajes.



3 Salas de abordaje

Es el área encargada de velar por el embarque del pasajero en el avión con los protocolos asignados y los tiempos requeridos para cumplir los itinerarios de la salida de los vuelos.

En estas salas se vigila:

- ✓ Que el equipaje de mano cumpla con las características para embarcarlo en la cabina de pasajeros.
- ✓ Mantener informado al viajero sobre situaciones de los vuelos en caso de demoras.
- ✓ Tener muy presente los pasajeros con solicitudes de servicios especiales, tales como viajeros recomendados, en condiciones jurídicas, mujeres embarazadas, personas en sillas de ruedas.
- ✓ Responsable de totalizar el número de viajeros abordados e informar a la tripulación antes de cerrar las puertas del avión.



4 Conexiones de pasajeros

En el Aeropuerto Internacional de la ciudad de Bogotá se encuentra uno de los HUB de conexiones más importantes de Latinoamérica, es aquí donde se da continuidad a los vuelos de los viajeros que requieren ser transportados hasta su destino final y tienen que hacer conexiones con otro vuelo.

Los aspectos a tener en cuenta en esta área son:

- ✓ Los pasajeros deben ser chequeados con su equipaje hasta el último punto de viaje, solo si se realiza durante las siguientes 24 horas, se debe coordinar con las áreas encargadas para que trasladen el equipaje de un avión a otro o direccionarlos a que realicen aduana.
- ✓ En las conexiones que se realizan entre trayectos domésticos se direcciona el pasajero a la sala de abordaje, y el equipaje de avión a avión.
- ✓ Si es una conexión de Nacional a Internacional se debe direccionar a que realice la aduana respectiva.



5 Equipajes

Es el área de la compañía encargada de velar por el correcto manejo del equipaje entregado en custodia de los clientes a la compañía, al momento de realizar su chequeo en el módulo de atención.

Esta área se encarga además del manejo de los reclamos presentados por los clientes los cuales se pueden clasificar en:

- ✓ Reclamos por demora en la entrega del equipaje.
- ✓ Reclamos por saqueo en el equipaje.
- ✓ Reclamos por avería presentada al equipaje.
- ✓ Reclamos por pérdida de equipaje.

