	PROTOCOLO DE RESERVAS	CÓDIGO:	PT-AG-005
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

## 1. OBJETIVO

Implementar el procedimiento para que los pasajeros puedan reservar sus tiquetes.

## 2. ALCANCE

Esta guía de protocolo abarca desde el momento que los clientes solicitan el servicio de reserva, vía telefónica o personalmente.

## 3. DEFINICIONES


N.A

## 4. CONTENIDO

### MODELO DIALOGO TELEFONICAMENTE PARA REALIZAR RESERVAS

#### ➤ DIALOGO DE LA PERSONA QUIEN CONTESTA

- Auxiliar / Buenos (días, tardes o noches), gracias por llamar a Expreso Palmira le habla \_\_\_\_\_ en que le puedo colaborar?
- Usuario / Solicito una reserva para viajar a la ciudad \_\_\_\_\_ el día \_\_\_\_\_.
- Auxiliar / Informa los horarios y los servicios.
- Usuario / en el servicio \_\_\_\_\_ en el horario de \_\_:\_\_\_\_\_.
- Auxiliar / por favor me permite nombre completo, numero de cedula, número de teléfono fijo y celular y correo electrónico para realizar la reserva.
- Usuario/ mi nombre es \_\_\_\_\_la cedula es \_\_\_\_\_número de teléfono\_\_\_\_\_ y mi correo es\_\_\_\_\_.
- Auxiliar / señor (a) le confirmo su reserva, para el día\_\_\_\_\_, en el horario de\_\_:\_\_\_\_, es correcto?.
- Usuario / es correcto.
- Auxiliar / recuerde que debe presentarse en **taquilla** con su nombre y número de cedula, anticipadamente 1 hora del viaje para hacer la compra

	<b>PROTOCOLO DE RESERVAS</b>	CÓDIGO:	PT-AG-005
		VERSIÓN:	01
	<b>PROCESO: AGENCIA</b>	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

del tiquete, pasado este momento el sistema baja la reserva y el cupo puede ser vendido.

- Auxiliar / Gracias por su interés en nuestro servicio, que tenga un buen viaje.

**Recomendaciones:** No tutear al cliente, nada de expresiones como reina, mami, mamita, príncipe, gordita, dama.


Al pasajero debemos referirnos como Sr., Sra.

**Nota:** Para las rutas cortas CI-Bu-CI, CI-Tu-CI, Pr-Mz-Pr, Ar-Pr-Ar, Mz-Ar-Mz, no se hacen reservas si no se tiene el tiquete de viaje, el cual debe ser confirmado el número de tiquete.

Para la ruta CI-PI-CI no se realiza reserva.

### SERVICIO EN LINEA

- Auxiliar / Buenos (días, tardes o noches), Expreso Palmira en que le puedo colaborar?.
- Usuario / Solicito una reserva para viajar a la ciudad \_\_\_\_\_ el día \_\_\_\_\_.
- Auxiliar / Informa los horarios y los servicios.
- Usuario / en el servicio \_\_\_\_\_ en el horario \_\_:\_\_\_\_\_
- Auxiliar / por favor me permite nombre completo, numero de cedula, número de teléfono fijo y celular y correo electrónico para realizar la reserva.
- Usuario/ mi nombre es \_\_\_\_\_la cedula es \_\_\_\_\_número de teléfono\_\_\_\_\_ y mi correo es\_\_\_\_\_.
- Auxiliar / señor (a) le confirmo su reserva, para el día\_\_\_\_, en el horario\_\_:\_\_\_\_, es correcto?.
- Usuario / es correcto.
- Auxiliar / recuerde que debe presentarse en taquilla con su nombre y número de cedula, anticipadamente 1 hora del viaje para hacer la compra del tiquete, pasado este momento el sistema baja la reserva y el cupo puede ser vendido.
- Auxiliar / Gracias por su interés en nuestro servicio, que tenga un buen viaje.

	<b>PROTOCOLO DE RESERVAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	PT-AG-005
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>PROCESO: AGENCIA</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	16/05/2016

## RESPONSABILIDAD

**Auxiliar de oficina:** Realizar las reservas solicitadas por los usuarios de acuerdo a las especificaciones dadas por ellos y a la disponibilidad.

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

NODUM

## CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Emisión de documento	16/05/2016

## APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>NOMBRE:</b>	Olga Lucia Sánchez	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
<b>CARGO:</b>	Gerente comercial y de mercadeo	Coordinador de calidad	Gerente Administrativa