

Aeropuerto para todos promoviendo el Buen Trato, la inclusión y la Asistencia Especializada

Fomentando accesibilidad y respeto para todos los viajeros



AEROPUERTO
SANTIAGO
DE CHILE



AEROPUERTO
SANTIAGO
DE CHILE

Puntos Clave de la Presentación



Academia de
Experiencias
y Servicios



Conceptos
fundamentales de
buen trato en
entornos
aeroportuarios



**Inclusión y
accesibilidad**
para todos los
usuarios



**Asistencia
especializada** en el
aeropuerto



Fomento de la
cultura inclusiva
entre
colaboradores

Conceptos fundamentales de **BUEN TRATO** en entornos aeroportuarios





AEROPUERTO
SANTIAGO
DE CHILE

Principios de respeto y cortesía hacia los PASAJEROS



Academia de
Experiencias
y Servicios

Importancia del respeto



El respeto hacia los pasajeros garantiza una atención de alta calidad y mejora la experiencia del usuario.

Cortesía en el servicio



La cortesía fortalece la imagen del aeropuerto y fomenta un ambiente positivo y acogedor.

Reconocimiento de la dignidad



Reconocer la dignidad de cada pasajero contribuye a experiencias satisfactorias y confianza en el servicio.

Importancia de la empatía en la atención al cliente



Comprensión de emociones

La empatía ayuda a identificar y entender las emociones y necesidades de los pasajeros para brindar mejor atención.



Generar confianza

Atender con empatía crea un ambiente de confianza que mejora la experiencia del cliente en el aeropuerto.



Mejora la comunicación

La empatía facilita la comunicación efectiva durante toda la experiencia aeroportuaria, resolviendo dudas y problemas.

Resolución positiva de conflictos y manejo de situaciones difíciles



Importancia de la Calma

Mantener la calma es esencial para manejar conflictos de manera eficaz y evitar que la situación empeore.



Transformar Desafíos en Oportunidades

Atender con empatía crea un ambiente de confianza que mejora la experiencia del cliente en el aeropuerto.



Satisfacción del Pasajero

Resolver conflictos correctamente asegura la satisfacción y confianza del pasajero en el servicio ofrecido.

INCLUSIÓN y ACCESIBILIDAD para todos los usuarios



Identificación de barreras físicas y comunicacionales



Barreras arquitectónicas



Las barreras físicas en entornos construidos dificultan el acceso y movilidad de personas con discapacidades.



Barreras tecnológicas



La falta de tecnologías accesibles impide que usuarios con necesidades especiales utilicen dispositivos y servicios digitales.



Barreras de comunicación



Las dificultades en la comunicación limitan la interacción y el entendimiento para personas con discapacidades sensoriales o cognitivas.

Normativas y estándares internacionales de accesibilidad



Convención sobre Derechos



La Convención protege los derechos de las personas con discapacidad y promueve la accesibilidad global.



Estándares Internacionales



Aplicar estándares internacionales garantiza entornos accesibles y seguros en aeropuertos.



Entorno Inclusivo



Un entorno inclusivo permite movilidad y acceso a todas las personas, mejorando la experiencia aeroportuaria

Buenas prácticas para la inclusión de personas con discapacidades



Señalización adecuada



La señalización clara y accesible es fundamental para facilitar la movilidad independiente de personas con discapacidades.



Asistencia personalizada



Brindar asistencia personalizada ayuda a superar barreras y mejora la experiencia de las personas con discapacidades.



Formación del personal



Capacitar al personal en inclusión promueve un trato respetuoso y adecuado hacia todos los pasajeros.

ASISTENCIA ESPECIALIZADA EN EL AEROPUERTO



PROTOCOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES



Atención Personalizada



Los protocolos garantizan atención personalizada para pasajeros con necesidades específicas en aeropuertos.



Seguridad y Comodidad



Se prioriza la seguridad y comodidad de las personas durante su tránsito en el aeropuerto.



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES

Importancia de la formación continua

La capacitación constante permite al personal adquirir habilidades para brindar atención sensible y efectiva.

Atención respetuosa

El conocimiento adquirido ayuda a ofrecer un trato respetuoso y adecuado a pasajeros con necesidades especiales.

Uso de tecnologías y recursos para mejorar la experiencia del pasajero

Tecnologías adaptativas

Las tecnologías adaptativas facilitan la movilidad y la independencia de pasajeros con



discapacidades en diferentes entornos.

Dispositivos de apoyo

Los dispositivos de apoyo mejoran la accesibilidad y comodidad para pasajeros con.



necesidades especiales durante sus desplazamientos.

Sistemas de comunicación accesibles

Sistemas accesibles de comunicación permiten a pasajeros con discapacidad



interactuar y recibir información eficazmente.

FOMENTO DE LA CULTURA INCLUSIVA ENTRE COLABORADORES



SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL



Fortalecimiento de la empatía

La sensibilización constante promueve empatía entre el personal, mejorando la comprensión y atención hacia los pasajeros.



Compromiso del personal

La formación continua incrementa el compromiso del personal con valores de inclusión y respeto a la diversidad.



Ambiente de inclusión

Un ambiente inclusivo se crea cuando el personal está sensibilizado y preparado para respetar la diversidad.

PROMOCIÓN DE VALORES DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN



Fomento de la tolerancia

Promover la tolerancia ayuda a aceptar y valorar las diferencias individuales dentro de la organización.



Equidad en la cultura organizacional

La equidad garantiza oportunidades justas para todos, fortaleciendo la inclusión y la igualdad.



Respeto como valor clave

El respeto crea un ambiente positivo que favorece la colaboración y el buen trato entre miembros.

Evaluación y seguimiento de iniciativas inclusivas

Importancia de la evaluación

La evaluación permite medir el impacto real de las iniciativas inclusivas en usuarios y colaboradores.



Mejora continua

El seguimiento facilita ajustes para optimizar la experiencia inclusiva de manera constante.



AEROPUERTO
SANTIAGO
DE CHILE

CONCLUSIÓN



Academia de
Experiencias
y Servicios



Importancia del buen trato

Fomentar el respeto y la atención adecuada mejora la experiencia de todos los pasajeros en los aeropuertos.



Inclusión y accesibilidad

Garantizar servicios inclusivos y accesibles es esencial para atender la diversidad de necesidades de los viajeros.



Compromiso del personal

El compromiso activo de los colaboradores asegura un ambiente seguro, digno y acogedor para todos.