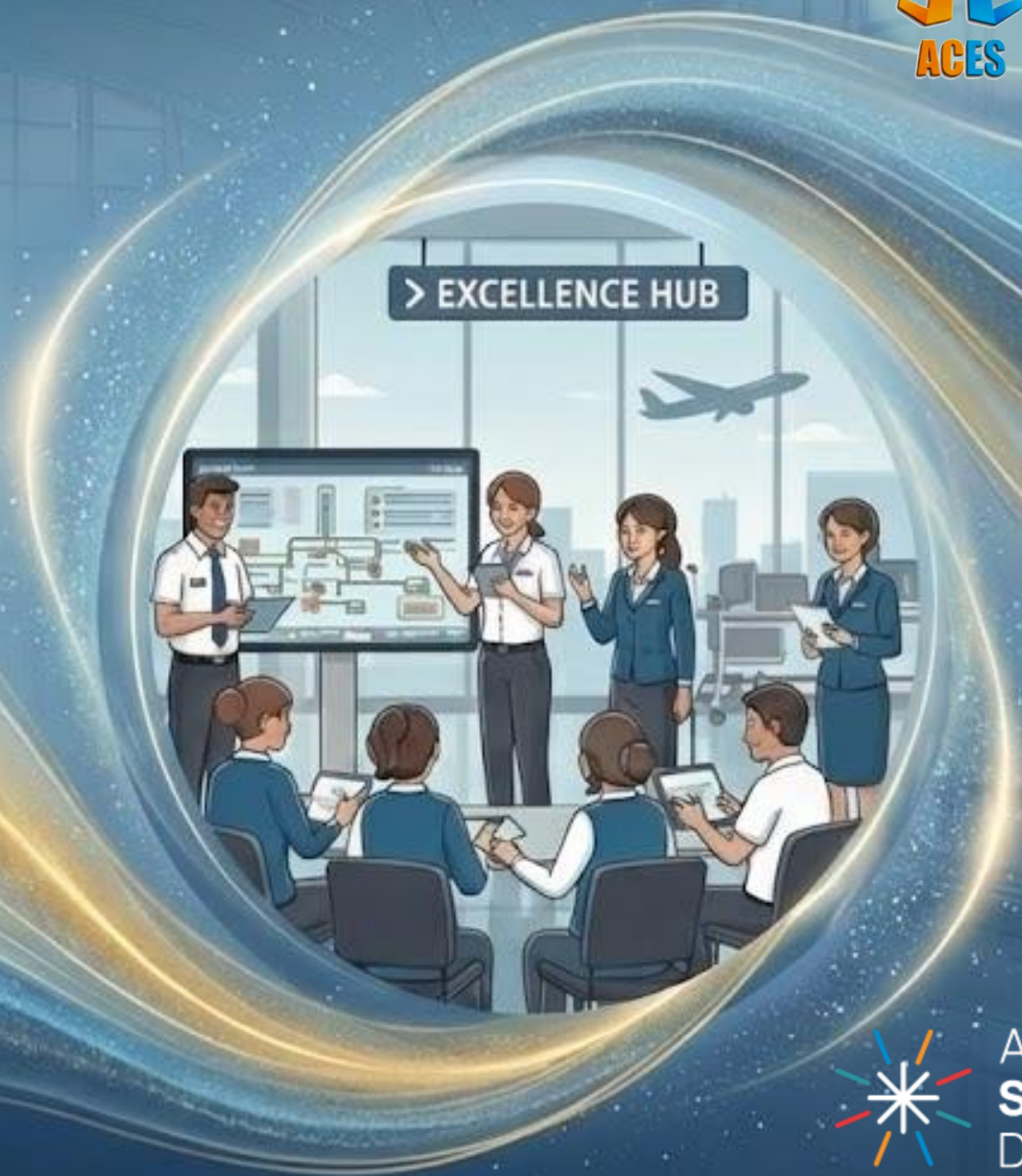


“ CONECTÁNDO CON LA EXCELENCIA ”

Entrenamiento Especializado en
Experiencia de Clientes para
Equipos de *Atención Comercial*
en Aeropuertos

ACADEMIA DE SERVICIOS 2026

Mejorar habilidades y optimizar ventas en
entornos aeroportuarios



¿Qué aprenderemos en este módulo?



Fundamentos de la experiencia del cliente en entornos aeroportuarios



Desarrollo de habilidades interpersonales clave



Estrategias para optimizar el proceso de venta



Herramientas prácticas para el equipo de atención

“El servicio es el punto de partida de toda venta. Hoy veremos cómo vender mejor sin perder la calidez.”

Recordatorio: Actitud, Empatía, Comunicación.

Programa de Entrenamiento



Fundamentos de la experiencia del cliente en entornos aeroportuarios



Desarrollo de habilidades interpersonales clave



Estrategias para optimizar el proceso de venta



Herramientas prácticas para el equipo de atención

Fundamentos de la experiencia del cliente en entornos aeroportuarios



Características únicas del cliente aeroportuario



Cliente en tránsito

Los clientes aeroportuarios están generalmente en tránsito, buscando servicios rápidos y eficientes durante su paso por el aeropuerto.



Limitaciones de tiempo

Los clientes disponen de tiempo limitado, lo que exige atención ágil para cumplir con sus horarios y conexiones de vuelo.



Expectativas específicas

Los pasajeros tienen expectativas claras para servicios de calidad, comodidad y asistencia durante su estancia en el aeropuerto.

Importancia de la atención personalizada



Conexión emocional

La atención personalizada crea un vínculo emocional entre el cliente y el servicio, mejorando la experiencia.



Satisfacción del cliente

El trato individualizado incrementa la satisfacción del cliente, generando una experiencia positiva en el aeropuerto.



Fidelización del cliente

Una atención personalizada fomenta la lealtad del cliente en un entorno competitivo como el de los aeropuertos.

Impacto de la experiencia en resultados de venta



Experiencia Positiva

Una experiencia positiva aumenta la satisfacción y fidelidad del cliente, mejorando su percepción del valor.



Incremento en Compras

Mejorar la experiencia del cliente incrementa la probabilidad de compra y el volumen de ventas.



Recomendación del Servicio

Clientes satisfechos recomiendan el servicio, generando nuevas oportunidades de venta y mayor alcance.

Desarrollo de habilidades interpersonales clave



Aprender a llegar al cliente: técnicas de acercamiento



Contacto Natural

Iniciar el diálogo con el cliente de manera espontánea y auténtica genera confianza inmediata.



Respeto al Espacio

Mantener una distancia adecuada durante la interacción para respetar el espacio personal del cliente.



Generar Interés Genuino

Captar la atención del cliente mostrando interés auténtico en sus necesidades y opiniones.

Ser empático y generar confianza



Importancia de la empatía

La empatía ayuda a entender las necesidades del cliente, mejorando la comunicación y la relación.



Construcción de confianza

Generar confianza facilita relaciones duraderas y aumenta la disposición de compra del cliente.

Escucha activa y comunicación efectiva



Atención completa al cliente

La escucha activa requiere prestar atención total y sin interrupciones al cliente para captar su mensaje correctamente.



Interpretación del mensaje

Es fundamental entender e interpretar correctamente los mensajes verbales y no verbales del cliente.



Respuesta adecuada

Responder de manera apropiada mejora la interacción y aumenta la satisfacción del cliente.

Estrategias para optimizar el proceso de venta



Identificación de necesidades y recomendaciones personalizadas



Detección de necesidades

Identificar correctamente las necesidades del cliente es esencial para ofrecer soluciones adecuadas y efectivas.



Recomendaciones personalizadas

Ofrecer productos o servicios personalizados aumenta el valor percibido y la satisfacción del cliente.



Mejora en la experiencia y ventas

Satisfacer necesidades reales mejora la experiencia del cliente y la eficacia en la venta.

Implementación de la venta cruzada



Incentivo a Productos Complementarios

La venta cruzada motiva a los clientes a adquirir productos que complementan su compra principal, generando más valor.



Aumento del Valor de Compra

Esta estrategia incrementa el valor total de la compra al ofrecer soluciones más completas y atractivas.



Mejora de la Satisfacción del Cliente

Los clientes se sienten satisfechos al recibir ofertas integrales que cubren sus necesidades de forma eficaz.

Técnicas para aumentar el ticket promedio



Incentivar compras adicionales

Promover la compra de productos adicionales para aumentar el valor total de la compra del cliente de manera natural.



Ofrecer productos de mayor valor

Sugerir productos premium que aporten beneficios claros para el cliente, aumentando el ticket promedio sin presión.



Enfoque en beneficios claros

Resaltar los beneficios reales para el cliente evitando tácticas agresivas que puedan causar rechazo

Herramientas prácticas para el equipo de atención

Recursos clave para optimizar la experiencia del cliente



AEROPUERTO
SANTIAGO
DE CHILE

Simulacros y role plays para situaciones reales



Práctica de escenarios frecuentes

Realizar simulacros ayuda a fortalecer habilidades prácticas en situaciones habituales del trabajo.



Adaptación a situaciones diversas

Los role plays facilitan la adaptación rápida a distintos contextos y desafíos laborales.



Mejora de la confianza del equipo

La práctica aumenta la seguridad y confianza del equipo para enfrentar situaciones reales

Manejo de objeciones y resolución de conflictos



Enfrentar objeciones con empatía

Aprender a comprender las preocupaciones del cliente para responder con sensibilidad y respeto.



Soluciones efectivas

Aplicar estrategias prácticas que resuelvan conflictos y satisfagan las necesidades del cliente.



Transformar conflictos en oportunidades

Convertir situaciones difíciles en oportunidades para fortalecer la relación con el cliente.

Seguimiento y feedback para mejora continua



Mecanismos de retroalimentación

Se aplicarán sistemas para recopilar retroalimentación constante del equipo y mejorar procesos.



Identificación de áreas de mejora

El seguimiento continuo ayudará a detectar oportunidades para optimizar el desempeño.



Potenciación del desempeño

El feedback constante impulsa el crecimiento y desarrollo del equipo con el tiempo.

CLAVES:



Fortalecimiento de Competencias

El entrenamiento mejora habilidades clave para ofrecer una experiencia sobresaliente al cliente en aeropuertos.



Mejora en Atención Comercial

Se optimiza la atención comercial para satisfacer mejor las necesidades de los pasajeros.



Resultados de Venta Mejorados

Aplicación de técnicas prácticas que impulsan las ventas y la satisfacción del cliente.

El Perfil del Vendedor Estrella

"El vendedor estrella entiende que cada pasajero es distinto. No busca vender más, busca que cada cliente se sienta único."



Conoce el Producto:
A fondo.



Escucha Activa:
Entiende la necesidad real.



Empatía y Lenguaje Corporal:
Proyecta confianza.



Ofrece Soluciones:
No solo productos.



Cierra con Naturalidad:
Sin presión.

Técnicas Clave: Cross y Up-Selling

No se trata de empujar productos, sino de anticipar necesidades."



Cross-selling (Venta Cruzada)

Ofrecer un producto complementario.
Ejemplo: “¿Le gustaría acompañar su café con una medialuna?”



Up-selling (Venta Adicional)

Ofrecer una versión superior o con valor agregado. Ejemplo: “Por \$500 más puede llevar el tamaño grande, ideal para su vuelo.”

Estrategias para Aumentar Ticket Promedio

*El pasajero apurado no siempre recuerda lo que necesita.
El vendedor estrella se lo recuerda con amabilidad."*



Promociones Visibles
Agrupar productos en un "combo viajero".



Tiempos de Espera
Aprovechar la fila o el descanso para una "venta relámpago".



Sugerencia Amable
Al cierre: "¿Quiere llevar algo más para el vuelo?".

Manejo de Objeciones: Método de 4 Pasos

"Cada 'no' puede ser un 'todavía no'. Escuchar y reformular es la clave."



1. Escucha
Sin interrumpir.
Entiende la
objeción real.



2. Empatiza
Valida el
sentimiento.
"Entiendo su
punto."



3. Responde
Ofrece una
solución o
reformula el valor.



4. Cierra
Confirma si la
respuesta es
satisfactoria.

Simulación: Objeción de Precio



Objeción Típica (Cliente)
"Está muy caro."



Respuesta Positiva (Vendedor)
"Entiendo. Es una opción premium, pero es la más práctica para un viaje largo por su durabilidad."

Habilidades Blandas en Acción

"Nuestra actitud vende más que nuestras palabras."



**Mirada amable y
sonrisa genuina.**



**Escucha activa sin
interrumpir**



**Postura abierta y
manos visibles**

Checklist del Vendedor Estrella



¿Saludé con una sonrisa genuina?



¿Escuché activamente la necesidad?



¿Conecté la necesidad con mi producto?



¿Ofrecí una recomendación complementaria (Cross/Up-sell)?



¿Cerré la venta agradeciendo y deseando buen viaje?

Cierre del módulo

“El pasajero no siempre recordará lo que compró, pero sí cómo lo hiciste sentir.”



Actividad de Cierre: Escribe una acción concreta que aplicarás en tu próxima jornada.

Reforzando la Venta – El Perfil del Vendedor Estrella



Conexión con Academia 2025



Vinculación con curso previo

El módulo conecta con el curso anterior de Excelencia en Servicio al Cliente, reforzando la continuidad formativa.



Enfoque en habilidades de venta

El módulo se centra en mejorar las habilidades de venta cálida en un entorno aeroportuario específico.



Motivación con testimonios

Incluir testimonios breves de vendedores exitosos para motivar y establecer un tono positivo desde el inicio.

Características del vendedor estrella



Los 5 pilares del vendedor estrella



Conocer el producto

El vendedor estrella debe tener un profundo conocimiento del producto para brindar información precisa y confiable.



Escucha activa

Practicar la escucha activa permite entender mejor las necesidades del cliente y responder adecuadamente.



Empatía y lenguaje corporal

Demostrar empatía y lenguaje corporal positivo crea conexión y confianza con el cliente..



Ofrecer soluciones

Enfocarse en ofrecer soluciones en lugar de vender productos mejora la experiencia del cliente.



Cerrar con naturalidad

Cerrar ventas de manera natural fortalece la relación y aumenta la satisfacción del cliente.

Técnicas de venta efectivas



Cross-selling y Up-selling



Técnica de Cross-selling

Ofrecer productos complementarios, como sugerir una medialuna con un café, para aumentar ventas..



Técnica de Up-selling

Proponer una versión superior del producto, como un café tamaño grande con costo adicional.



Aplicación Ética

Aplicar estas técnicas sin presión, con recomendaciones genuinas basadas en las necesidades del cliente.



Actividad Práctica

Invitar a los participantes a proponer productos complementarios en su propio negocio para practicar.

Estrategias para aumentar el ticket promedio



Técnicas concretas para incrementar ventas



Promociones agrupadas visibles

Agrupar promociones visibles como combos facilita la decisión y aumenta la compra promedio.



Ofertas durante espera

Aprovechar tiempos de espera con ventas rápidas capta la atención del pasajero eficazmente.



Sugerencia amable al cierre

Realizar sugerencias amables al cerrar la venta ayuda a aumentar las compras adicionales.

Manejo de objeciones y cierre de ventas



Método de respuesta empática



Método de Cuatro Pasos

El método consiste en Escuchar, Acordar, Responder y Cerrar para manejar objeciones eficazmente.



Tipos Comunes de Objeciones

Las objeciones más frecuentes incluyen precio, tiempo, necesidad y desconfianza en el proceso de venta.



Respuesta Empática

Responder con empatía valida preocupaciones y ofrece soluciones, transformando un 'no' en un 'todavía no'.

Habilidades blandas en acción



Empatía, escucha activa y lenguaje corporal



Importancia de la empatía

La empatía crea conexión y confianza, facilitando una mejor relación con el cliente.



Escucha activa eficaz

Escuchar sin interrumpir demuestra respeto y comprensión hacia las necesidades del cliente



Lenguaje corporal positivo

Una postura abierta y sonrisa genuina transmiten seguridad y disposición para ayudar.



AEROPUERTO
SANTIAGO
DE CHILE

Conclusiones:



Cinco ítems clave

Conocer el producto, practicar escucha activa, demostrar empatía, ofrecer soluciones y cerrar con naturalidad son esenciales para un vendedor estrella..



Actividad de cierre

Los participantes escriben una acción concreta para aplicar en su próxima jornada laboral y consolidar el aprendizaje.



Compromiso personal

La reflexión final fomenta el compromiso con la mejora continua y el enfoque práctico del módulo.