

## VÍDEO PMR BARAJAS, guión para locución

Ella es Carmen. Es uno de los cincuenta millones de viajeros que pasan anualmente por el aeropuerto de Madrid Barajas. Es un Pasajero de Movilidad Reducida.

¿QUÉ ES EL SERVICIO DE ASISTENCIA A PMR'S?

Para pasajeros como Carmen, la UTE IBERIA-EULEN ofrece en todas las terminales de Barajas, un servicio integral de asistencia, y pone a disposición del pasajero los medios técnicos y profesionales que facilitan sus traslados por el aeropuerto. Opera ininterrumpidamente las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

El servicio está disponible para cualquier pasajero que lo solicite, y no se requiere ningún certificado médico.

La asistencia es prestada por un equipo de más de trescientos profesionales compuesto por: Jefe de proyecto, máximo responsable de todo el servicio e interlocutor con AENA. Coordinadores, supervisores, gestores, y finalmente los agentes. Todos ellos permiten que las gestiones aeroportuarias del PMR sean más ágiles y sencillas, evitando pérdidas de tiempo innecesarias.

¿CÓMO FUNCIONA EL SERVICIO DE ASISTENCIA A PMR'S?

La prestación del servicio se inicia con la recepción de la solicitud o reserva en Consola. Se recibe por los monolitos de información situados en las terminales, a través de la página web o el call center de AENA, o mediante el preaviso de las compañías aéreas al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del servicio.

En Consola, los gestores tramitan las solicitudes con la ayuda de una aplicación informática, operativa en todas las unidades de control. Con ella se realizan los trámites necesarios y se organizan las reservas.

Las líneas aéreas utilizan unos códigos internacionales para determinar el grado de discapacidad de cada PMR. El conocimiento previo de las necesidades de cada viajero nos permite realizar una asistencia personalizada con la máxima eficacia.

Con los datos del pasajero, se le asigna a un agente para que le recoja a la hora y lugar indicados.

Debidamente uniformados e identificados, los agentes se desplazan al punto de encuentro, en cualquiera de las cuatro terminales.

En primer lugar, debemos presentarnos de forma correcta. (Protocolo de Bienvenida)

Después de presentarnos, le acomodamos y le ayudamos con su equipaje. En sus desplazamientos por la terminal, Carmen utilizará la silla facilitada por el agente, salvo que disponga de una propia adaptada a sus necesidades.

A continuación, en los puntos de encuentro de Tierra comprobamos los datos del PMR y realizamos las verificaciones necesarias.

Atendemos al grado de discapacidad y a las necesidades específicas de cada pasajero, acomodándonos siempre a ellas. Nuestra ayuda se ajusta a lo que nos solicite cada uno.

Con las pautas de actuación para cada PMR, nuestros agentes se ponen en marcha de forma coordinada.

Si el usuario lo requiere, le acompañamos a realizar la facturación de su equipaje.

La asistencia continúa durante todo el itinerario hasta el embarque, ayudándoles en todos los trámites aeroportuarios.

Antes de embarcar, el agente permanece con el usuario en uno de los Puntos de encuentro de Aire.

Para pasajeros con menor movilidad, como Carmen, el traslado hasta su vuelo se realiza en vehículos dotados con los medios técnicos necesarios, y acompañados en todo momento por nuestros agentes.

Si es necesario, les asistimos hasta el interior de la aeronave. Para estos casos contamos con vehículos especiales, los *Ambulift*, dotados con una plataforma elevadora para el traslado.

Al terminar la asistencia, cada usuario puede indicarnos su nivel de satisfacción en una encuesta de valoración.

Por último, nos despedimos de forma adecuada. (Protocolo de Despedida)

Ningún agente admite propinas en su trabajo.

Todo el servicio se ofrece sin coste alguno para el pasajero.

## COMPROMISO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Nuestro primer compromiso es el de mejorar cada día la calidad en la atención a pasajeros con movilidad reducida. Para lograr este objetivo, todo el equipo aúna esfuerzos para ofrecer un mejor servicio a nuestros usuarios y conseguir su mayor satisfacción.

Estas son algunas de las claves para conseguirlo:

Un trato agradable, atento y natural, es esencial para que el usuario se encuentre cómodo con nosotros.

Es necesario mostrar en todo momento una actitud positiva. Una actitud positiva transmite optimismo, profesionalidad, saber hacer y saber estar.

Debemos mostrarnos pacientes y comprensivos.

Nuestra atención será siempre respetuosa, activa y responsable.

Una sonrisa es esencial en nuestra comunicación con el usuario. También, la mirada atenta y la distancia apropiada.

Nuestra presentación personal debe ser en todo momento correcta.

El lenguaje para dirigirnos al pasajero debe estar adaptado a sus necesidades; debe ser directo y conciso, sin palabras difíciles que le confundan.

Un tono de voz claro y amable transmite al usuario una buena imagen, seguridad y confianza. El tono de voz se adaptará al contenido del mensaje.

Es necesario que vocalicemos bien para articular adecuadamente las palabras. Así nos entenderán mejor.

Nuestra comunicación no verbal es muy importante: no sólo las palabras, sino nuestros gestos y actitudes contribuyen a la comodidad y satisfacción del usuario.

Nuestra atención se debe centrar en la persona y en las necesidades que requiera.

Hay diferentes necesidades de atención, y por lo tanto cada pasajero requiere unas directrices concretas de actuación.

Debemos suministrar siempre la información adecuada y necesaria a cada pasajero, y facilitar sólo la ayuda que nos soliciten.

Recuerda que la silla debe conducirse a una velocidad en la que el pasajero se sienta cómodo en todo momento; los movimientos bruscos deben ser evitados, así como los golpes. La seguridad del pasajero es fundamental para nosotros.

Debemos ofrecerle en todo momento ayuda con su equipaje.

Y muy importante: nunca se deben admitir propinas en el servicio. Os recordamos que es gratuito.

En UTE IBERIA EULEN, nos gusta hacer más fácil la vida a las personas; personas que, como Carmen, requieren de toda nuestra atención y capacidad profesional durante todo el tiempo que permanecen con nosotros. (Frases de Agentes a cámara)

Y todos estos valores se reúnen en UNO SÓLO: vocación por nuestros usuarios.