Conocer
Normalización · Certificación
Competencias Laborales

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.-Datos Generales

Código: EC0183

Título: Prestación del servicio al cliente del Negocio Spa

Propósito del Estándar de Competencia:
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan la función de informar acerca de los servicios y productos que se ofrecen en un Spa y satisfacer las necesidades de los clientes, recibiendo al cliente, atendiendo al cliente y obteniendo la evaluación del cliente sobre el servicio proporcionado.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia:
Este EC contempla las funciones que una persona realiza para brindar la atención a los clientes que contratan los servicios dentro de un Spa, como recibir al cliente dando la bienvenida e identificando el tipo de servicio y/o producto requerido, atender al cliente proporcionando información sobre los productos y/o servicios solicitados y obtener la evaluación del cliente sobre el servicio proporcionado abordando al cliente e indagando si su requerimiento fue cubierto.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos
Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencia que o desarrolló:
Masajes y Servicios de SPA

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
24 de mayo de 2012

Fecha de publicación en el D.O.F:
09 de julio de 2012

Periodo de revisión/actualización del EC:

Tiempo de vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años 3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones (CNO):
Módulo Ocupacional
Gerentes de establecimiento comercial

Ocupaciones:
Gerente de tienda
Gerente de compras
Gerente de ventas
Vendedores especializados
Empleados de venta y/o renta de bienes o servicios

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):
Sector:
71 Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos
Subsector:
713 Servicios de entretenimiento en instalaciones recreativas y otros servicios recreativos
Rama:
7139 Otros servicios recreativos
Subrama:
71394 Clubes deportivos y centros de acondicionamiento físico
Clase:
713941 Clubes deportivos del sector privadoMÉX
713942 Clubes deportivos del sector públicoMÉX.
713943 Centros de acondicionamiento físico del sector privadoMÉX
713944 Centros de acondicionamiento físico del sector públicoMÉX

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:

- Expo Masaje S.A. de C.V.
- Expo SPA
- Cruz Roja Mexicana IAP
- Asociación Latinoamericana de SPA
- Escuela Profesional de Masaje, Terapias Psicológicas y Alternativas
- Centro escolar Mariposa Maya A.C.
- Colegio Mexicano de Terapeutas Profesionales en Masaje y Enfermería Holística A.C.
- Revista Dossier
- T´hai Escuela Profesional de Masaje
- Fundación Hispanoamericana Mikao Usui S.C.
- Vuela Libre S.C.
- Organización Internacional para el Desarrollo Humano A.C.
- Universidad Albert Einstein
- Namikoshi Shiatsu México A.C.

- Cumbre Tajin
- Centro de las Artes Indígenas

Aspectos relevantes de la evaluación:

Detalles de la práctica:	• El desarrollo de la evaluación de este EC se puede llevar a cabo en una situación real de trabajo o de forma simulada. Las actividades iniciarán con la recepción de un cliente y su atención durante todo el proceso hasta que deja el establecimiento. Podrán utilizarse múltiples clientes con el fin de complementar la evaluación de reactivos.
Apoyos:	• Áreas de recepción en un establecimiento Spa, materiales y suministros propios de los productos comercializados en el lugar, equipo y software de gestión de clientes.

Duración estimada de la evaluación:
Tiempo estimado de evaluación en gabinete: 2 horas
Tiempo estimado de evaluación en campo: 1 horas
Tiempo total estimado: 3 horas

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia:	**Elemento 1 de 3**
Prestación del servicio al cliente del Negocio Spa.	Recibir al cliente del Negocio Spa.
	Elemento 2 de 3
	Atender al cliente del Negocio Spa.
	Elemento 3 de 3
	Obtener la evaluación del cliente sobre el servicio proporcionado por el Negocio Spa.

III.-Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	**Código**	**Título**
1 de 3	E0777	Recibir al cliente del Negocio Spa

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Da la bienvenida al cliente:
   - Saludando de acuerdo al horario e idioma del cliente.

2. Identifica el tipo de servicio y/o producto requerido:
   - Solicitando al cliente información sobre su necesidad,
   - Confirmando el requerimiento del cliente mediante formulación de preguntas, y
   - Preguntando al especialista sobre la pertinencia del servicio solicitado por el cliente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro del cliente elaborado:
   - Contiene el nombre, datos de contacto y la edad del cliente,
   - Indica el tipo de servicio solicitado,
   - Describe el tipo de productos a utilizar,
   - Especifica la clasificación del cliente de acuerdo a su tipología, y
   - Se encuentra archivado de acuerdo a lo establecido por el Negocio Spa.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Lenguaje corporal en el entorno del Negocio Spa: • Definición de posturas y posiciones. • Las partes del cuerpo y sus movimientos expresivos. • Tipos de gestos y su interpretación.	Comprensión
2. Tipología del cliente Spa: • Clasificación del cliente de negocios. • Clasificación del cliente del ocio. • Clasificación demográfica.	Conocimiento
3. Comunicación verbal y no verbal: • Principios de la comunicación verbal. • Principios de la comunicación no verbal. • Principales características de la comunicación verbal y no verbal.	Conocimiento
4. Elementos del sistema de manuales internos para el registro y control del cliente del Negocio Spa que permitan: • Captura de datos. • Modificación de datos. • Mantener la seguridad de transacciones. • Almacenamiento de datos.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE:
1. El cliente se presenta con alguna alteración física o emocional identificable y desea el servicio de Spa.

RESPUESTA ESPERADA:
1. Canalizarlo a la enfermería para que sea revisado por un experto, verificar que se le aplique la hoja clínica.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. AHV: Limpieza	La manera en que se presenta a sus labores con la ropa libre de manchas y arrugas, los zapatos limpios además de presentarse con el cabello recogido, uñas limpias, cumple con los lineamientos y protocolo de la institución.
2. AHV: Orden	La manera en que el equipo e insumos propios de su función y los requeridos para la prestación del servicio se encuentran limpios, en su espacio de trabajo y en condiciones de uso.

GLOSARIO

1. Comunicación no verbal:	Es el proceso de comunicación mediante el envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, se da mediante señales, símbolos o emblemas y carecen de estructura sintáctica verbal.
2. Comunicación verbal:	Es el proceso de trasmisión y recepción de ideas, información y mensajes siendo sus dos principales formas la escrita y la oral. Es importante considerar el uso de un código común al emisor y al receptor.
3. Lenguaje corporal:	El lenguaje corporal es aquel que se transmite a través de gestos y posturas, se transmiten a través del movimiento, como la expresión facial y el movimiento de ojos, manos, piernas, pies y cuerpo en general.
4. Medio de registro:	Se entiende como el producto tangible del conocimiento que se encuentra registrado en distintos medios y/o soportes de almacenamiento que sustentan el contenido documental.
5. Tipología del cliente:	Denominación técnica para clasificar al cliente de acuerdo a características, atributos y actitudes, como un cliente frecuente u ocasional.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Proporciona Información al cliente sobre el tipo de servicio y/o producto solicitado:
   - Seleccionando el medio de comunicación para informar acorde a la condición del cliente,
   - Utilizando el medio de comunicación de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Negocio Spa,
   - Proporcionando información por escrito, y
   - Recomendando al cliente las opciones del servicio.

2. Proporciona las características al cliente sobre el servicio y/o producto solicitado:
   - Indicando el número de sesiones de acuerdo al servicio solicitado,
   - Indicando la fecha y el horario de cada sesión,
   - Mencionando la duración total del servicio,
   - Informando sobre el lugar donde se llevara a cabo el servicio,
   - Mencionando las técnicas de masaje a utilizar,
   - Informando sobre el procedimiento y secuencia del masaje,
   - Describiendo el tipo de producto a emplear, e
   - Informando sobre las condiciones para aplicar el producto.

3. Atiende al cliente previo al servicio:
   - Indicándole el tiempo de espera para recibir el servicio,
   - Ofreciéndole el consumo de bebidas o infusiones acordes al tipo se servicio solicitado y a los lineamientos del Negocio Spa,
   - Presentando al especialista que brindará el servicio solicitado con el cliente,
   - Preguntando al cliente si tiene alguna necesidad antes del servicio, y
   - Comentando con el cliente si este ya se encuentra en condiciones para aplicarle el servicio de masaje.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de sesiones para el servicio elaborado:
   - Contiene el nombre, datos de contacto y la edad del cliente,
   - Describe los servicios contratados,
   - Indica el número de sesiones a realizar,
   - Indica la fecha de las sesiones,
   - Indica el tiempo de duración del servicio por sesión, y

- Describe las condiciones generales necesarias para la prestación del servicio y/o producto conforme a los lineamientos del Negocio Spa.

2. La nota de consumo elaborada:
   - Contiene el nombre del Negocio Spa,
   - Contiene el nombre del cliente,
   - Indica el numero de sesión que tomo el cliente,
   - Indica la fecha en que se realizo el servicio,
   - Contiene el desglose del servicio con el costo unitario,
   - Indica el consumo de bebidas o infusiones, e
   - Incluye el voucher de pago del consumo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Características principales de los usos, beneficios y contraindicaciones acerca de las técnicas de masaje: • Shiatsu • Ayurvedico • Polaridad • Drenaje Linfático Manual • Aromaterapia • Reiki • Sueco • Quiromasaje • Deportivo • Rolfing • Californiano • Reflexología podal • Tailandés • Tui na • Tibetano • Lomi-lomi	Conocimiento
2. Principales elementos de las técnicas de masaje: • Método de aplicación del masaje • Condiciones ambientales de aplicación • Condiciones físicas del cliente necesarias para la aplicación • Condiciones emocionales del cliente necesarias para la aplicación	Conocimiento
3. Condiciones establecidas por el fabricante de productos principales para su aplicación: • Método de aplicación • Prevención antes de uso	Conocimiento

- Beneficios
- Contraindicaciones

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE:

1. Durante la aplicación o ingesta de un producto el cliente presenta una alergia.

RESPUESTAS ESPERADAS:

1. Suspender el producto atendiendo las indicaciones de la etiqueta del producto y dar aviso al especialista conforme a los lineamientos del Negocio Spa.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. AHV: Cooperación — La manera en que se coordina con los compañeros de trabajo para realizar sus labores de manera eficiente.
2. AHV: Iniciativa — La manera que ofrece alternativas de trabajo y soluciones ante situaciones variadas.
3. AHV: Responsabilidad — La manera en que atiende al momento, las distintas necesidades de los clientes.

GLOSARIO

1. Ficha técnica: Documento en el cual se determinan las acciones y recomendaciones que deben realizase para la atención de los clientes antes de iniciar una sesión de masaje.
2. Lineamientos institucionales: Reglas o requerimientos que se deben utilizar y seguir como condiciones generales para la actividad de trabajo y definidas en el ámbito del centro de trabajo.
3. Sesiones: Espacio de tiempo determinado por el especialista que brindara el servicio solicitado por el cliente.
4. Técnicas de masaje: Se entiende como la actividad que realiza un terapeuta corporal para ejecutar y aplicar los conocimientos específicos respecto a una modalidad definida en la aplicación de masajes.
5. Voucher de pago: Documentó físico en el cual se estipula la cuota de pago por los servicios realizados o productos vendidos dentro de un establecimiento.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0667	Obtener la evaluación del cliente sobre el servicio proporcionado por el Negocio Spa

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aborda al cliente al término del servicio:
   - Preguntando de forma oral si su requerimiento fue cubierto,
   - Ofreciendo recomendaciones para el uso de otros servicios, y
   - Aplicando la evaluación del servicio proporcionado a través del medio establecido por el negocio Spa.

2. Cierra el servicio proporcionado:
   - Agradeciendo al cliente el consumo del servicio y/o producto,
   - Haciendo la invitación a regresar nuevamente, y
   - Despidiéndose de acuerdo al horario y al tipo de idioma del cliente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La evaluación del servicio elaborada:
   - Contiene la encuesta de calidad del servicio establecida por el Negocio Spa, y
   - Se encuentra archivada de acuerdo al procedimiento establecido por el Negocio Spa.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1.	AHV: Amabilidad	La manera en la cual solicita al cliente responder a la encuesta de calidad del servicio y brinda tiempo suficiente para responderla.

GLOSARIO

1.	Encuesta de calidad:	Herramienta con la cual se mide la calidad del servicio brindado a los consumidores mediante un número de preguntas preestablecidas con anterioridad.
2.	Evaluación de servicio:	Instrumento mediante el cual se recopila información acerca de los servicios y/o productos ofertados.