CAPÍTULO 18



QUÉ HACER CUANDO ALGO SALE MAL DURANTE EL VIAJE

Un protocolo para ordenar la situación, informar al viajero y decidir qué sigue

"Nuestro vuelo se canceló. ¿Qué hacemos?". Cuando llega un mensaje así, el agente recibe dos problemas al mismo tiempo: la afectación del viaje y la ansiedad de una persona que necesita orientación. Responder rápido ayuda, pero responder sin confirmar puede empeorar la situación.

El documento base coloca "Servicio al Cliente y Manejo de Crisis" dentro del módulo de Operación, Servicio y Documentación y plantea convertir el servicio y la resiliencia en una ventaja competitiva. No desarrolla un protocolo concreto. A partir de esa base, este capítulo propone una secuencia práctica: hecho, prioridad, responsable, acción y actualización.

CONFIRMA EL HECHO ANTES DE REACCIONAR

Empieza por separar lo que sabes de lo que todavía falta comprobar.

"Nos dijeron que el vuelo está cancelado" no equivale a una confirmación. Revisa el estado oficial del vuelo, la reserva, el aviso del proveedor o la fuente correspondiente. Si el viajero perdió equipaje, pregunta qué reporte levantó y qué número recibió. Si el hotel no encuentra la reservación, verifica localizador, nombre, fechas y proveedor.



DECIDE QUÉ ES URGENTE

No todos los problemas tienen la misma prioridad.

Una emergencia médica, un accidente, una situación de violencia, un desastre natural o un riesgo inmediato para la seguridad requiere activar primero los servicios locales de emergencia y la asistencia correspondiente. Para personas mexicanas en el extranjero, la Secretaría de Relaciones Exteriores recomienda acercarse a una embajada o consulado cuando se enfrenta una situación adversa como delito, desastre, enfermedad o accidente. La Guía de Viaje también reúne información útil y recomienda el registro en SIRME para facilitar comunicación en emergencias.

> **!** Una cancelación de vuelo o un traslado que no llegó puede ser urgente para el itinerario sin ser una emergencia de seguridad. Distinguirlo ayuda a decidir a quién llamar primero.



DEFINE QUIÉN PUEDE RESOLVER CADA PARTE

El agente acompaña, pero no controla todos los servicios.

La aerolínea decide sobre su operación; el hotel administra su inventario; el proveedor terrestre controla su servicio; la aseguradora determina la asistencia conforme a la póliza. Tu tarea es identificar al responsable, escalar cuando corresponda y mantener al viajero informado.

Evita "yo te lo voy a resolver" cuando la decisión depende de un tercero. Es mejor decir: "Ya estoy contactando al proveedor para confirmar las alternativas y te actualizo en cuanto tenga respuesta".

DA UNA ACCIÓN INMEDIATA

Mientras gestionas, el viajero necesita saber qué hacer ahora.

Puede ser permanecer cerca del mostrador de la aerolínea, conservar recibos, solicitar un reporte de equipaje, llamar al número de asistencia de su seguro o esperar antes de pagar un servicio alternativo.

Si implica un gasto, evita asegurar que será reembolsado sin revisar antes las condiciones aplicables.

En vuelos sujetos a la regulación mexicana, Profeco recuerda que cuando un retraso o cancelación es atribuible a la aerolínea existen derechos y compensaciones según el tiempo de demora. En retrasos mayores a cuatro horas o cancelaciones atribuibles a la aerolínea, el pasajero puede elegir entre alternativas previstas por la normativa. No conviertas estas reglas en una promesa automática para cualquier vuelo: la causa, la jurisdicción y el caso concreto importan.

PON HORA A LA SIGUIENTE ACTUALIZACIÓN

Una crisis pesa más cuando el viajero no sabe si alguien sigue trabajando en ella.

Aunque todavía no exista solución, acuerda una próxima comunicación: "Te escribo nuevamente en veinte minutos, aunque siga esperando respuesta del proveedor".

Cumple esa hora. Si no hay novedad, dilo: "Sigo esperando confirmación; el caso continúa abierto y vuelvo a actualizarte a las 18:30".

UN CASO: UNA CANCELACIÓN AFECTA TRES SERVICIOS

Imagina este caso didáctico. Carlos y Ana están en París y su vuelo a Roma es cancelado. Tienen esa noche hotel y traslado en Roma.

El agente confirma la cancelación en el canal oficial de la aerolínea y verifica que no existe una emergencia personal. Identifica tres responsables: aerolínea para el nuevo vuelo, proveedor terrestre para el traslado y hotel para la llegada tardía o posible pérdida de la primera noche.

Mientras revisa alternativas, pide a los viajeros permanecer en contacto con la aerolínea y conservar documentos o recibos relacionados con la incidencia.
Después comunica: “La cancelación ya está confirmada. Estoy revisando la nueva opción de vuelo y avisando al traslado y al hotel. Les actualizo nuevamente a las 17:40 aunque alguno de los proveedores todavía no haya contestado”.

El agente no prometió alojamiento, reembolso ni una hora de llegada aún no confirmados. Sí organizó el problema y mantuvo visibles las siguientes acciones.



DOCUMENTA MIENTRAS GESTIONAS

Guarda localizadores, nombres de quien atendió, horarios, números de reporte, correos y respuestas relevantes.

Si el viajero paga algo durante la incidencia, pídele conservar comprobantes. Eso no significa que el gasto será reembolsado; significa que tendrá evidencia si después corresponde solicitar revisión, seguro, compensación o reclamación.



NO CONFUNDAS CALMA CON MINIMIZAR

Evita “no te preocupes”, “seguro se arregla” o “esto pasa todo el tiempo” cuando todavía no sabes el alcance.

Puedes transmitir calma con hechos: “Ya confirmé el problema”, “esta es la prioridad”, “estoy gestionando con este proveedor” y “te actualizo a esta hora”.



TU FICHA DE RESPUESTA EN CRISIS

Ante una incidencia, registra cinco campos:

Hecho confirmado.
¿Qué ocurrió y con qué fuente lo comprobaste?

Prioridad.
¿Existe riesgo de seguridad o salud, o se trata de una afectación operativa?

Responsable.
¿Qué proveedor, autoridad, aseguradora o contacto debe intervenir?

Acción inmediata.
¿Qué debe hacer ahora el viajero y qué harás tú?

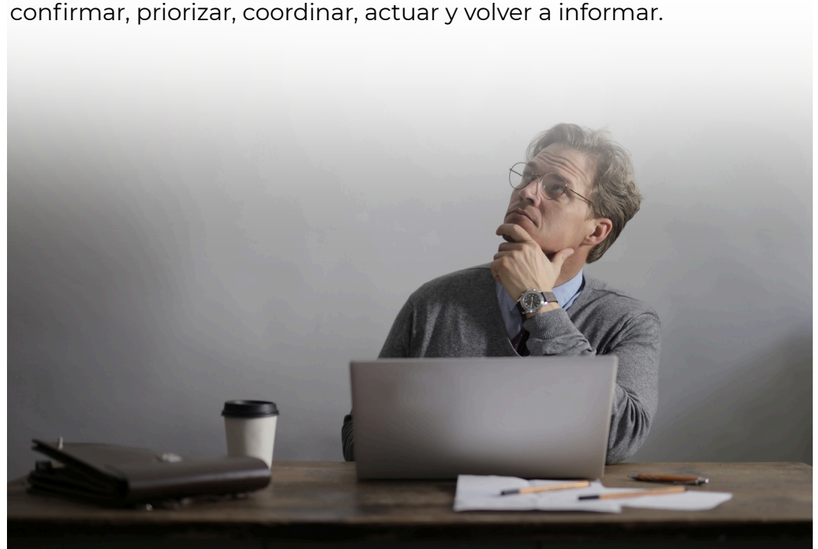
Próxima actualización.
¿A qué hora volverás a comunicarte?

Esta ficha es una herramienta. No sustituye protocolos de emergencia, condiciones contractuales, pólizas ni instrucciones de autoridades o proveedores.

PONLO A TRABAJAR HOY

Toma una incidencia real ya cerrada y reconstruye la secuencia. ¿Qué supiste primero? ¿Qué comprobaste? ¿Quién tenía capacidad de resolver? ¿Qué acción diste? ¿Cuándo volviste a informar?

Cuando algo sale mal, el agente aporta valor al convertir incertidumbre en una secuencia clara: confirmar, priorizar, coordinar, actuar y volver a informar.



VER VIDEO

ESCANÉALO PARA VER EL CAPÍTULO COMPLETO