

Guía de Estudio - Agente de Reservas UltraCarga

Guía de Estudio — Agente de Reservas UltraCarga

¿Quiénes Somos?

UltraCarga es una empresa de transporte marítimo especializada en el cruce de vehículos y carga en el Caribe Mexicano. Operamos ferries que conectan la península de Yucatán con las islas de Quintana Roo.

Nuestras Rutas

Ruta	Origen	Destino
Ruta 1	Punta Sam (Cancún)	Isla Mujeres
Ruta 2	Calica (Playa del Carmen)	Cozumel

¿Qué Transportamos?

- Vehículos particulares (autos, camionetas, motos)
- Vehículos de carga (camiones, volteos, plataformas)
- Pasajeros que viajan con su vehículo

Nota: No somos un ferry de pasajeros sin vehículo. Eso es **Ultramar** (empresa diferente).

El Rol del Agente de Reservas

Como Agente de Reservas, serás el primer punto de contacto con nuestros clientes. Tu responsabilidad principal es **atender consultas y gestionar reservaciones** a través de WhatsApp.

Responsabilidades Clave

1. **Informar precios y horarios** según la ruta y tipo de vehículo
2. **Recopilar datos para la reservación:**
 - Tipo y medidas del vehículo
 - Número de pasajeros (incluyendo edades de niños)

- Fecha y horario deseado
 - Datos de contacto
 - 3. **Procesar reservaciones** y enviar confirmaciones
 - 4. **Resolver dudas** sobre el servicio
 - 5. **Canalizar solicitudes especiales** (facturación, cambios, cancelaciones)
-

Información General del Servicio

Sobre las Tarifas

- El precio base incluye **vehículo + conductor**
- Los pasajeros adicionales tienen costo extra
- Existen tarifas diferenciadas para niños según edad
- Hay descuentos para residentes de Quintana Roo (con INE vigente)

Sobre las Reservaciones

- Se recomienda reservar con anticipación
- El cliente recibe un **pase de abordar** digital
- Se sugiere llegar al puerto con tiempo de anticipación

Sobre Facturación

- Las solicitudes de facturación se canalizan a un departamento especializado
 - Se requieren datos fiscales completos
-

Habilidades que Buscamos

Comunicación

- Redacción clara y sin errores ortográficos
- Tono amable y profesional
- Capacidad de explicar información de forma sencilla

Atención al Cliente

- Escucha activa: entender qué necesita el cliente
- Empatía: especialmente con clientes frustrados
- Orientación a soluciones: ofrecer alternativas

Organización

- Recopilar información completa antes de procesar
 - Seguimiento a solicitudes pendientes
 - Manejo de múltiples conversaciones
-

Valores UltraCarga

- **Servicio:** El cliente es nuestra prioridad
 - **Responsabilidad:** Cumplimos lo que prometemos
 - **Profesionalismo:** Representamos a la empresa en cada interacción
-

Preguntas de Autoevaluación

Antes de tu evaluación práctica, reflexiona:

1. ¿Cómo explicarías la diferencia entre UltraCarga y Ultramar?
 2. ¿Qué información necesitas para procesar una reservación?
 3. ¿Cómo manejarías a un cliente que está molesto por una mala experiencia previa?
 4. ¿Qué harías si un cliente te pide algo que no puedes resolver directamente?
-

Sitio web: www.ultracarga.com

Esta guía contiene información general para candidatos. Los procedimientos específicos y tarifas se proporcionan durante la capacitación.