

## **La posible bifurcación del sector servicios: atención personalizada vs atención automatizada**

**La convergencia entre los servicios prestados por los profesionales del sector y los expedidos de forma automática por diferentes artilugios electrónicos, hace que se vaticinen nuevos escenarios de futuro y la posible preeminencia de uno sobre otro.**

Los avances en el desarrollo tecnológico han introducido numerosos cambios en todos y cada uno de los sectores productivos. Para el caso del sector servicios y a modo de ejemplo, es habitual encontrarse con sistemas automáticos en la fase de identificación del cliente y de recogida de información básica.

No obstante, aunque se ha normalizado la presencia de estos dispositivos, algunos expertos reflexionan sobre el tema resaltando que, uno de los recursos más importantes con los que cuenta una empresa a la hora de destacar sobre el resto y aumentar su visibilidad es, precisamente, su equipo humano.

La importancia de este trato directo al usuario, unido al impulso que han tomado los enfoques comerciales que ponen al cliente en el centro del funcionamiento empresarial, hacen entrever que la experiencia del cliente es un elemento primordial.

En este sentido, bajo la premisa de que las personas marcan la diferencia, Euroinnova, apuesta por la profesionalización del sector servicios elaborando una oferta educativa que abarca distintos ámbitos de actuación. En el curso recepcionista de hotel, se capacita al alumno a dominar la generalidad de funciones propias del departamento de recepción.

Una figura, la de recepcionista, especialmente relevante pues se convierte en la primera persona con la que el cliente tratará en su llegada al hotel, por lo que este trato puede influir en la percepción del resto de su estancia.

Por otra parte, el agente de viajes aconseja y configura una oferta turística a medida de los gustos, posibilidades etc de los usuarios ofreciendo un servicio eminentemente personalizado. En el curso agente de viajes, además de conocer el funcionamiento interno de una agencia de viajes, como métodos de reserva y/o búsqueda de alojamientos, se hace especial hincapié, precisamente, en la planificación del viaje ad hoc para el usuario. No obstante, Euroinnova cuenta con multitud de cursos gratis, distribuidos entre diferentes disciplinas.

Parece que, por el momento, seguiremos en una realidad que utiliza herramientas digitales, pero en combinación con el trato humano, el cual es aún predominante e indispensable para brindar una experiencia única y memorable al cliente.

**Datos de contacto:**

Sara Ávila

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Educación](#) [Turismo](#) [Recursos humanos](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>