

CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

“El resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural” (OMT, 2003)

La “Calidad” en turismo se asocia mayormente a la “experiencia” del turista, la que se vincula a los siguientes conceptos:



Calidad del Servicio



Atención



Compromiso (preocupación por las necesidades del cliente)

1 Entregamos un servicio de calidad a nuestros clientes

1° Aprendemos a escuchar a nuestros clientes



El escuchar lo que dicen nuestros clientes es el paso más importante en la prevención de futuros problemas y la manera más satisfactoria en que podemos resolver las quejas o críticas que se van presentando

2° Hacemos las preguntas correctas



Preguntamos a nuestros clientes qué podemos mejorar en nuestros servicios para ayudarles a disfrutar mejor de su estadía. Esta es una forma sencilla de obtener valiosa información que nos sirve para adaptar lo que ofrecemos

3° Monitoreamos las redes sociales



Estamos atentos a lo que se habla de nosotros en los diferentes foros turísticos de opinión y, sobre todo, en redes sociales; es necesario para despejar las dudas de nuestros clientes potenciales o solucionar los problemas que puedan haber generado críticas anteriores

4° Tomamos la crítica como una oportunidad



Aplicamos todas las eventuales sugerencias sobre los servicios prestados como una oportunidad para mejorarlos. Siempre estamos atentos a apuntar, contestar y resolver cualquier queja de la manera más rápida y eficiente posible

5° Fomentamos embajadores de la marca



Desarrollamos campañas y estrategias en redes sociales o en los mismos establecimientos educacionales, dirigidas a fidelizar a nuestros clientes

2 La calidad comienza en casa



1° Generamos un buen clima laboral



Establecemos un ambiente de trabajo adecuado, pagamos a salarios competitivos, y reconocemos sus logros y contribuciones

2° Promovemos el trabajo en equipo



Nos aseguramos de que nuestros colaboradores se sientan integrados en el equipo de trabajo y de que vean que su esfuerzo es importante para cumplir los objetivos empresariales

3° Capacitamos a tus colaboradores



Las personas encargadas de atender las necesidades de nuestros clientes tienen los conocimientos adecuados para poder prestar un servicio de calidad

4° Proveemos las herramientas necesarias



Dentro de lo posible, nuestros colaboradores no deben carecer de las herramientas necesarias para desarrollar eficientemente su función, ni de los últimos adelantos tecnológicos que facilitan la atención personalizada de los clientes

5° Hacemos reuniones habitualmente



Tenemos reuniones semanales con nuestros colaboradores y proveedores, donde se habla de la calidad del servicio que se está prestando, ayudándonos a obtener datos muy valiosos y a reorientar lo que no coincida con los intereses de nuestros clientes



“Predicamos con el Ejemplo”



Mostramos interés por las tareas que realizan todas las personas dentro de la empresa y proveedores, ejerciendo regularmente acciones para mejorar su lugar de trabajo y las prestaciones ofrecidas. Igualmente, escuchamos lo que tienen que decir nuestros clientes para fomentar políticas orientadas no solo a mejorar el rendimiento comercial del establecimiento, sino que también a satisfacer las necesidades de nuestros actuales o potenciales clientes.



Personal capacitado



Contacto con la comunidad



Políticas de calidad orientadas al cliente



Mantenemos una buena reputación y mejoramos el rendimiento comercial

SURLAND CHILE