



POLÍTICAS DE FIDELIZACIÓN

CÓDIGO: PT-DE-001

VERSIÓN: 01

FECHA: 8/01/2015

CLIENTES EXTERNOS

- RECIO TURISMO debe garantizar una imagen exterior moderna y actualizada, con espacio interior acogedor y tecnológico, con el fin de brindar al cliente un espacio de confort y seguridad, y animar su venta.
- RECIO TURISMO debe asegurar gran variedad de productos y servicios con el fin de aumentar la intención de compra del cliente.
- Las asesoras de RECIO TURISMO deben contar con amplio conocimiento de destinos, hoteles, y aerolíneas, para un asesoramiento asertivo y profesional a nuestros clientes.
- Se le deben ofrecer diferentes alternativas de viaje, aerolíneas y hoteles a los clientes, y asegurarse de su completo entendimiento.
- RECIO TURISMO debe solicitar a sus clientes su datos básicos (nombre, cedula, correo electrónico, entre otros) para conocer su opinión del servicio adquirido, obteniendo una base de datos.
- RECIO TURISMO debe asegurar buenas negociaciones con aerolíneas, operadores y mayoristas con el fin de obtener mejores beneficios para los clientes de la agencia.
- RECIO TURISMO debe ofrecer al cliente todas las alternativas y medios de pagos virtuales y presenciales.
- RECIO TURISMO deberá mantener informado al cliente de todas las promociones u ofertas que ofrece el mercado del turismo como estrategia de mercadeo y fidelización con el cliente.

CLIENTES INTERNOS

- RECIO TURISMO debe garantizar a su personal excelentes condiciones físicas y herramientas necesarias para la realización de su labor.
- Se debe tener un trato cortés y de respeto por parte de todos los integrantes de la agencia, incluyendo la gerencia.
- RECIO TURISMO debe asegurar el pago oportuno y la afiliación a todos los sistemas de seguridad social y parafiscal.
- RECIO TURISMO debe garantizar capacitaciones a sus empleados con el fin de mejorar y reforzar sus conocimientos y brindar mejor servicio.
- Se debe hacer retroalimentación al personal de la agencia acerca de su desempeño en el cargo.
- Reconocer al personal sus logros obtenidos y motivarlos a crecer continuamente.



POLÍTICAS DE FIDELIZACIÓN

CÓDIGO: PT-DE-001

VERSIÓN: 01

FECHA: 8/01/2015

OBJETIVOS:

- Mantener a nuestros clientes externos fidelizados a nuestra empresa en los productos y servicios ofrecidos.
- Incentivar a nuestro cliente interno en su crecimiento profesional a través de las capacitaciones y retroalimentaciones realizadas.

INDICADORES.

- Numero de capacitaciones realizadas/ Numero de capacitaciones programadas.
Frecuencia: Semestral
Meta: 90%
- N. compras anuales / N. compras totales en el año anterior.
Frecuencia: anual
Meta: 80%