

MERCURIO2018 Calidad de las operaciones

#### **SUMARIO**



- → Aseguramiento de la calidad: motivaciones
- → Prácticas de aseguramiento de la calidad en Caraibes Autrement
- → Implementación del aseguramiento de la calidad en Mercurio 2018

→ Resumen

#### ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



Proveer al receptivo una mirada objetiva sobre la calidad de las operaciones realizadas.

### ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. DIMENSIONES



- Los viajes (operaciones y prestaciones concretas)
  - Resumen del viaje
- Las prestaciones y los productos
  - Análisis de indicadores

# PRÁCTICAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



- Resumen del viaje
- Valoraciones de las prestaciones concretas

### PRÁCTICAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



- Definir puntos de control de la calidad y criterios de evaluación.
  - Último Mojito
- Obtener datos objetivos sobre las operaciones
  - Obtener retroalimentación de los participantes sobre las operaciones: testimonios y valoraciones

### **VALORACIÓN**



Opinión expresada por un participante en la operación sobre la calidad con que se ejecutó una prestación concreta.

### **VALORACIÓN**



- Las valoraciones tienen los siguientes datos:
  - Rol del participante que emitió la valoración (no necesariamente es el que la registra).
  - Evaluación: valor asignado por el participante a la calidad de la prestación.
  - Testimonio: declaración del participante sobre los hechos y sus opiniones al respecto.

### **VALORACIÓN**



- Las valoraciones tienen los siguientes datos:
  - Problemas: categoría de los hechos implicados en el testimonio.
  - Análisis: examen de los hechos ocurridos para determinar sus causas, características, estado y acciones realizadas al respecto.
  - Oportunidades de mejora: aspectos de la prestación que pueden o deben ser mejorados.

#### RESUMEN DEL VIAJE



- Valoración de la calidad con la que se vendió, organizó y ejecutó un viaje.
  - Se elabora teniendo en cuenta las valoraciones de prestaciones concretas y las modificaciones realizadas al programa después que este se confirmó.
  - Debe resumir las acciones realizadas en el terreno para garantizar el bienestar de los viajeros. Ejemplo: acciones correctivas ante incidentes, compensaciones.
  - Debe alertar sobre posibles reclamaciones.

#### PROCESO DE REGISTRO DE VALORACIONES



- En cualquier momento durante una operación, los colaboradores internos que participan en esta pueden recibir testimonios de los viajeros, clientes, proveedores y prestatarios.
- El que reciba un testimonio debe registrarlo en la prestación correspondiente.

#### PROCESO DE REGISTRO DE VALORACIONES



- En las operaciones donde se hace el Último Mojito el asistente que lo ejecutó debe registrar la información obtenida de la siguiente forma:
  - Los sobre cada prestación concreta se registran como valoraciones.
  - Los testimonios sobre cuestiones generales se registran en el resumen del viaje.

No se registrará el Último Mojito como una tarea en el proyecto Operación 2020

#### PROCESO DE REGISTRO DE VALORACIONES



- El conserje analiza las valoraciones de prestaciones, el borrador de resumen del viaje elaborado por el asistente y las modificaciones en el programa para elaborar el resumen definitivo.
  - El resumen se elabora en el idioma en el que se debe comunicar al cliente.

# MERCURIO 2018. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



Resumen del viaje (Operación → Programas de ejecución → Seleccionar programa: Borrull)



desde el programa





#### Odoo

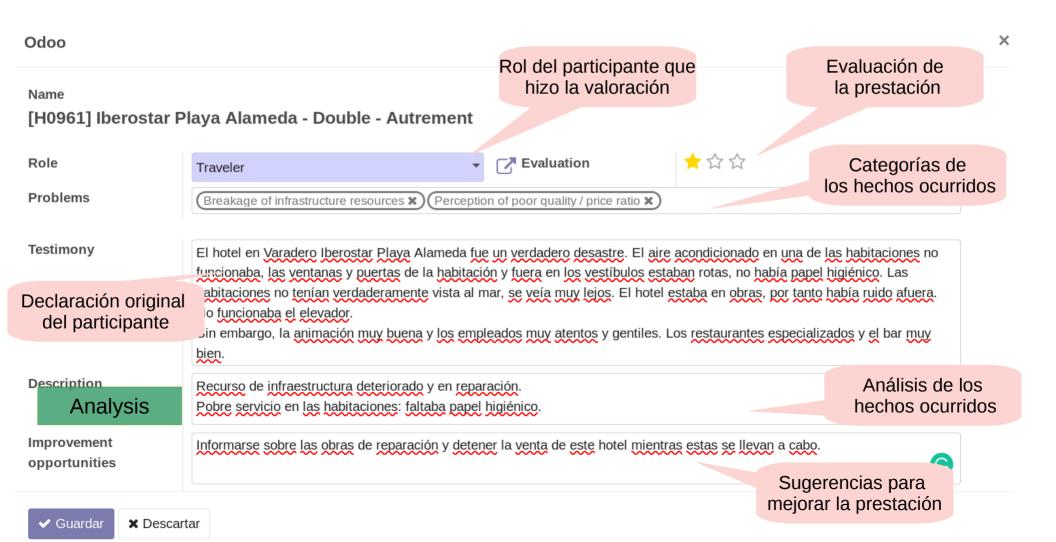
Name

#### [H0961] Iberostar Playa Alameda - Double - Autrement

 ★ ☆ ☆ Evaluation Role Traveler **Problems** Breakage of infrastructure resources 🗙 ) (Perception of poor quality / price ratio 💥 ) **Testimony** El hotel en Varadero Iberostar Playa Alameda fue un verdadero desastre. El aire acondicionado en una de las habitaciones no funcionaba, las ventanas y puertas de la habitación y fuera en los vestíbulos estaban rotas, no había papel higiénico. Las habitaciones no tenían verdaderamente vista al mar, se veía muy lejos. El hotel estaba en obras, por tanto había ruido afuera. No funcionaba el elevador. Sin embargo, la animación muy buena y los empleados muy atentos y gentiles. Los restaurantes especializados y el bar muy bien. Description Recurso de infraestructura deteriorado y en reparación. Pobre servicio en las habitaciones: faltaba papel higiénico. Improvement Informarse sobre las obras de reparación y detener la venta de este hotel mientras estas se llevan a cabo. opportunities



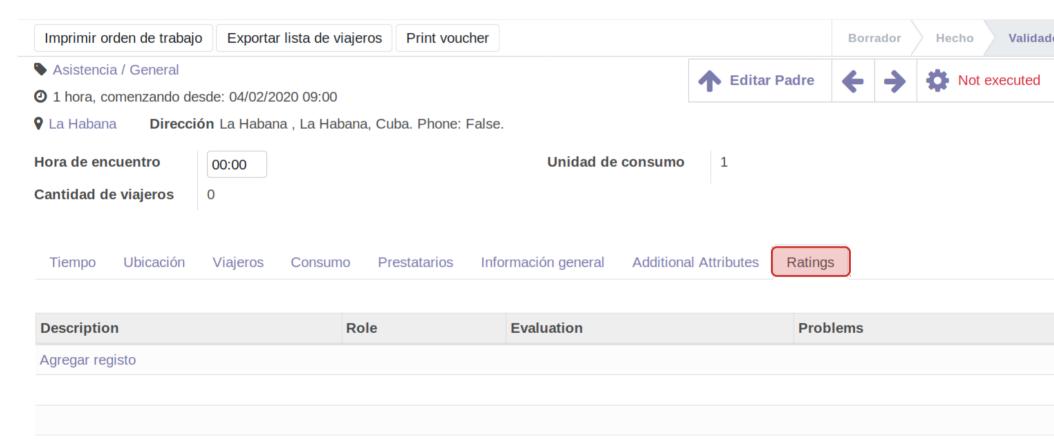






# desde una prestación

#### Odoo





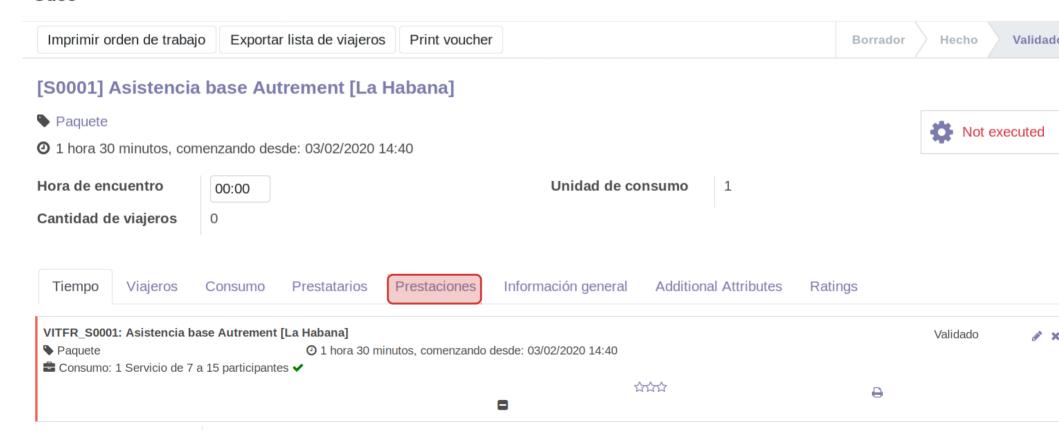
### CrearRatings Name [S0031] Accueil Assistance générale [La Habana] 公公公 Role **Evaluation Problems Testimony** Description Improvement opportunities

Guardar y cerrar Descartar Eliminar



# de componentes de prestaciones

Odoo

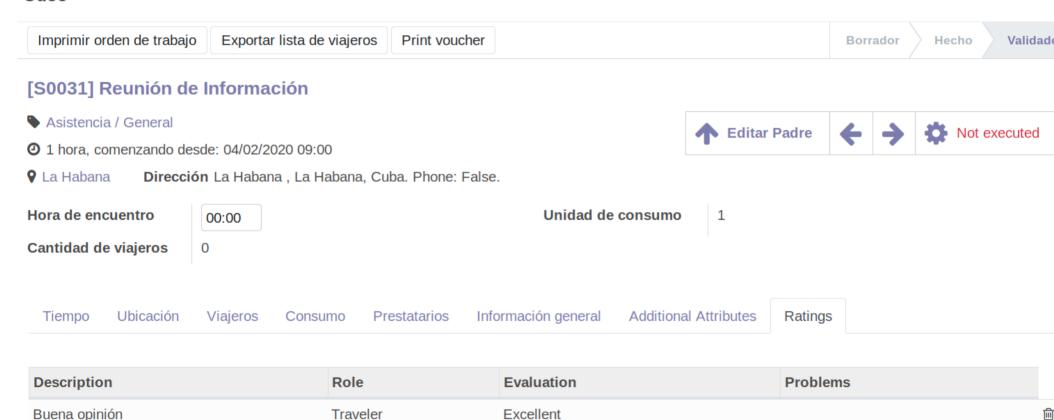




# de componentes de prestaciones

#### Odoo

Agregar registo



#### **EJERCICIO 1. REGISTRAR VALORACIONES**



Valoraciones (Operación → Programas de ejecución

→ Seleccionar programa)

Resumen del viaje (Operación → Programas de ejecución → Seleccionar programa: Borrull → pestaña Quality)





#### Nouvelle Demande: N° 107426 De Henri BORRULL



#### **Travel summary**

Actividades y guías: todos excelentes, interesantes, con marcada simpatía por la Excursión al Nicho y por Viñales Autrement.

Globalmente todo bien, excepto el hotel, ellos escribieron en el libro del cliente también las deficiencias.



Prestaciones

Perfil del viaie

Quality

#### **Travel summary**

Actividades y quías: todos excelentes, interesantes, con marcada simpatía por la Excursión al Nicho y por Viñales Autrement.

Globalmente todo bien, excepto el hotel, ellos escribieron en el libro del cliente también las deficiencias.

#### ▼ Ratings

[C0060-G] Casa Particular - Shoppy - Superieur - Basique - Standard [Viñales]

Traveler \* \*

Mejor alojamiento

#### **Program Modifications**

Commodities added

[C0156-G] Hostal Encanto - Epoca - Superieur - Deluxe - Standard [Habana Vieja] - 2020-02-18

#### JUNTANDO LAS PIEZAS ...



- ¿Cuándo, dónde y cómo se registran testimonios sobre las operaciones? ¿Quién lo hace?
- ¿Cómo se relaciona el Último Mojito con las valoraciones y el resumen del viaje?

#### JUNTANDO LAS PIEZAS ...



- ¿Dónde y cómo se registra la información obtenida durante el Último Mojito? ¿Quién lo hace?
- ¿Cuándo, dónde y cómo se registra el resumen del viaje? ¿Quién lo hace?

Dudas