



AUTREMENT

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



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



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



- Resumen del viaje
- Valoraciones de las prestaciones concretas



- 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



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



- 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.



- 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.



- 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



- 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.



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

MERCURIO 2018. REGISTRO DE VALORACIONES

desde el programa



Programas de Ejecución / Nouvelle demande : n° 107426 de Henri BORRULL

To Invoice

Dossier

Programa de coordinación

26 Solicitudes d...

Nouvelle Demande : N° 107426 De Henri BORRULL

Cliente	ByNativ - Cuba en Liberté	Responsable de ejecución	Norelia, Corbera Pedrera
Planificador de ejecución	Norelia, Corbera Pedrera	Coordinador	Boris, Rodríguez García
Fecha de cierre	14/02/2020	Fecha de activación	03/02/2020
Servicio VIP	No requerido	Oportunidad	Nouvelle demande : n° 107426 de Henri BORRULL

MERCURIO 2018. REGISTRO DE VALORACIONES



Odoo



Name
[H0961] Iberostar Playa Alameda - Double - Autrement

Role
Traveler  Evaluation



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 opportunities
Informarse sobre las obras de reparación y detener la venta de este hotel mientras estas se llevan a cabo.



✕

Rol del participante que hizo la valoración

Evaluación de la prestación

Evaluation

★☆☆

Categorías de los hechos ocurridos

Breakage of infrastructure resources ✕ Perception of poor quality / price ratio ✕

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.

Declaración original del participante

Analysis

Recurso de infraestructura deteriorado y en reparación.
Pobre servicio en las habitaciones: faltaba papel higiénico.

Análisis de los hechos ocurridos

Improvement opportunities

Informarse sobre las obras de reparación y detener la venta de este hotel mientras estas se llevan a cabo.

Sugerencias para mejorar la prestación

✓ Guardar

✕ Descartar

MERCURIO 2018. REGISTRO DE VALORACIONES

desde una prestación



Odoo

Imprimir orden de trabajo

Exportar lista de viajeros

Print voucher

Borrador

Hecho

Validado

 Asistencia / General

 1 hora, comenzando desde: 04/02/2020 09:00

 La Habana **Dirección** La Habana , La Habana, Cuba. Phone: False.

 Editar Padre



Not executed

Hora de encuentro 00:00

Unidad de consumo 1

Cantidad de viajeros 0

Tiempo Ubicación Viajeros Consumo Prestatarios Información general Additional Attributes Ratings

Description

Role

Evaluation

Problems

Agregar registro

MERCURIO 2018. REGISTRO DE VALORACIONES



CrearRatings



Name
[S0031] Accueil Assistance générale [La Habana]

Role		Evaluation	☆☆☆
Problems			
Testimony			
Description			
Improvement opportunities			

MERCURIO 2018. REGISTRO DE VALORACIONES

de componentes de prestaciones



Odoo

Imprimir orden de trabajo

Exportar lista de viajeros

Print voucher

Borrador

Hecho

Validado

[S0001] Asistencia base Autrement [La Habana]

Paquete

1 hora 30 minutos, comenzando desde: 03/02/2020 14:40

Not executed

Hora de encuentro

00:00

Unidad de consumo

1

Cantidad de viajeros

0

Tiempo

Viajeros

Consumo

Prestatarios

Prestaciones

Información general

Additional Attributes

Ratings

VITFR_S0001: Asistencia base Autrement [La Habana]

Validado

Paquete

1 hora 30 minutos, comenzando desde: 03/02/2020 14:40

Consumo: 1 Servicio de 7 a 15 participantes

MERCURIO 2018. REGISTRO DE VALORACIONES

de componentes de prestaciones



Odoo

Imprimir orden de trabajo

Exportar lista de viajeros

Print voucher

Borrador

Hecho

Validado

[S0031] Reunión de Información

Asistencia / General

1 hora, comenzando desde: 04/02/2020 09:00

La Habana Dirección La Habana , La Habana, Cuba. Phone: False.

Editar Padre

Not executed

Hora de encuentro

00:00

Unidad de consumo

1

Cantidad de viajeros

0

Tiempo

Ubicación

Viajeros

Consumo

Prestatarios

Información general

Additional Attributes

Ratings

Description	Role	Evaluation	Problems
-------------	------	------------	----------

Buena opinión

Traveler

Excellent

Agregar registro

EJERCICIO 1. REGISTRAR VALORACIONES



Valoraciones (**Operación** → **Programas de ejecución**
→ **Seleccionar programa**)



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

MERCURIO 2018. LECTURA DEL RESUMEN DEL VIAJE



Programas de Ejecución / Nouvelle demande : n° 107426 de Henri BORRULL

✎ Editar

+ Crear

Imprimir ▾

Acción ▾

1 / 1 < >

Confirmado

Verificado

En progreso

Hecho

To Invoice

Nouvelle Demande : N° 107426 De Henri BORRULL

Dossier

Programa de coordinación

26 Solicitudes d...

Cliente	ByNativ - Cuba en Liberté	Responsable de ejecución	Norelia, Corbera Pedrera
Planificador de ejecución	Norelia, Corbera Pedrera	Coordinador	Boris, Rodríguez García
Fecha de cierre	14/02/2020	Fecha de activación	03/02/2020
Servicio VIP	No requerido	Oportunidad	Nouvelle demande : n° 107426 de Henri BORRULL
Comercial	Marlis Karina Escudero Alfonso	Duración	11
Compañía que emite	Caraibes Autrement SA	Moneda	EUR

Prestaciones

Perfil del viaje

Prestatarios

Quality

MERCURIO 2018. LECTURA DEL RESUMEN DEL VIAJE



Nouvelle Demande : N° 107426 De Henri BORRULL

 Dossier	 Programa de ejecución	 Oportunidad
---	---	---

Cliente	ByNativ - Cuba en Liberté
Fecha de activación	03/02/2020
Fecha de cierre	14/02/2020
Servicio VIP	No requerido
Dossier	Nouvelle demande : n° 107426 de Henri BORRULL
Moneda	EUR

Coordinador	Boris, Rodríguez García
Comercial	Marlis Karina Escudero Alfonso
Compañía que emite	Destino Cuba

[Prestaciones](#) [Perfil del viaje](#) [Quality](#)

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.

MERCURIO 2018. LECTURA DEL RESUMEN DEL VIAJE



Prestaciones

Perfil del viaje

Quality

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.

▼ 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



- ¿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?



- ¿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