
GESTIÓN DE CALIDAD PERCIBIDA

— GESTION COMERCIAL —

A large iceberg floats in deep blue water under a clear sky. The iceberg's surface is white and textured, with some blue ice visible at its base. The water is a deep, clear blue, and the sky is a pale, clear blue.

CALIDAD PERCIBIDA

La que detectan los Clientes o los Viajeros

CALIDAD PRODUCIDA

La que se produce en la ejecución, y que detectan los participantes: Coordinador, Prestatario, Cliente, Proveedor...

CALIDAD DEL PROCESO

Métodos y Normas definidas, Medición de aplicación

CALIDAD DESEADA DEL PRODUCTO

Definición de Atributos de calidad esperada por los Clientes y medición de la calidad deseada del producto

PUNTOS DE ENFOQUE DE LA CALIDAD

MEDICIONES CALIDAD RECEPTIVO

CALIDAD PRODUCIDA

- Registro de Valoraciones Internas
- Evaluación de Calidad Producida
Cálculo de indicadores por componente de la operación (Prestación Concreta, Programa, Participantes)

CALIDAD PERCIBIDA

- Registro de Valoraciones
- Último Mojito
 - Otros Testimonios (*mensajes, llamadas*)

Medción Indirecta:
Requiere Métodos y sistema

CONTROL DEL PROCESO

Evaluación de la Organización

- Medición de la definición de los procesos
- Evaluación de su aplicación

CALIDAD DESEADA DEL PRODUCTO

- Definición de Atributos
- Control de Componentes en desarrollo: RI, Plantilla Prestacion, Productos

Para completar mediciones se requiere:

- Registrar Valoraciones
- Analizar Reclamaciones
- Analizar los testimonios

Medición Directa:
Ajustar Normas

MEDICIONES DIRECTAS

Indicadores Directos

- Quejas o reclamaciones recibidas.
- Entrevista de salida.
- Encuestas de **satisfacción**.



MEDICIONES INDIRECTAS

Usando indicadores indirectos

Sin preguntar directamente al cliente, sino a partir de atributos de proceso

- Indicadores comerciales (fidelidad de clientes, negocios nuevos y perdidos, cumplimiento de plazos de entrega,...).
- Índices de defectos o rechazos.

Estimaciones de Resultados Globales

A partir de mediciones de cada ejecución.

$\bar{x}$ PROMEDIO

% PORCIENTO

MEDICIONES DIRECTAS O INDIRECTAS DE CALIDAD PERCIBIDA

MEDICIÓN DE CALIDAD PERCIBIDA

Mediciones de Calidad

- Registro de Valoraciones de las prestaciones
- Entrevista Último Mojito



Resumen de Calidad Programa

- Vista Valoraciones del Programa
- Resumen del viaje



Análisis de Calidad Global

- Por prestaciones
- Por Clientes
- Por Roles
 - Coordinador
 - Vendedor
 - Conserje

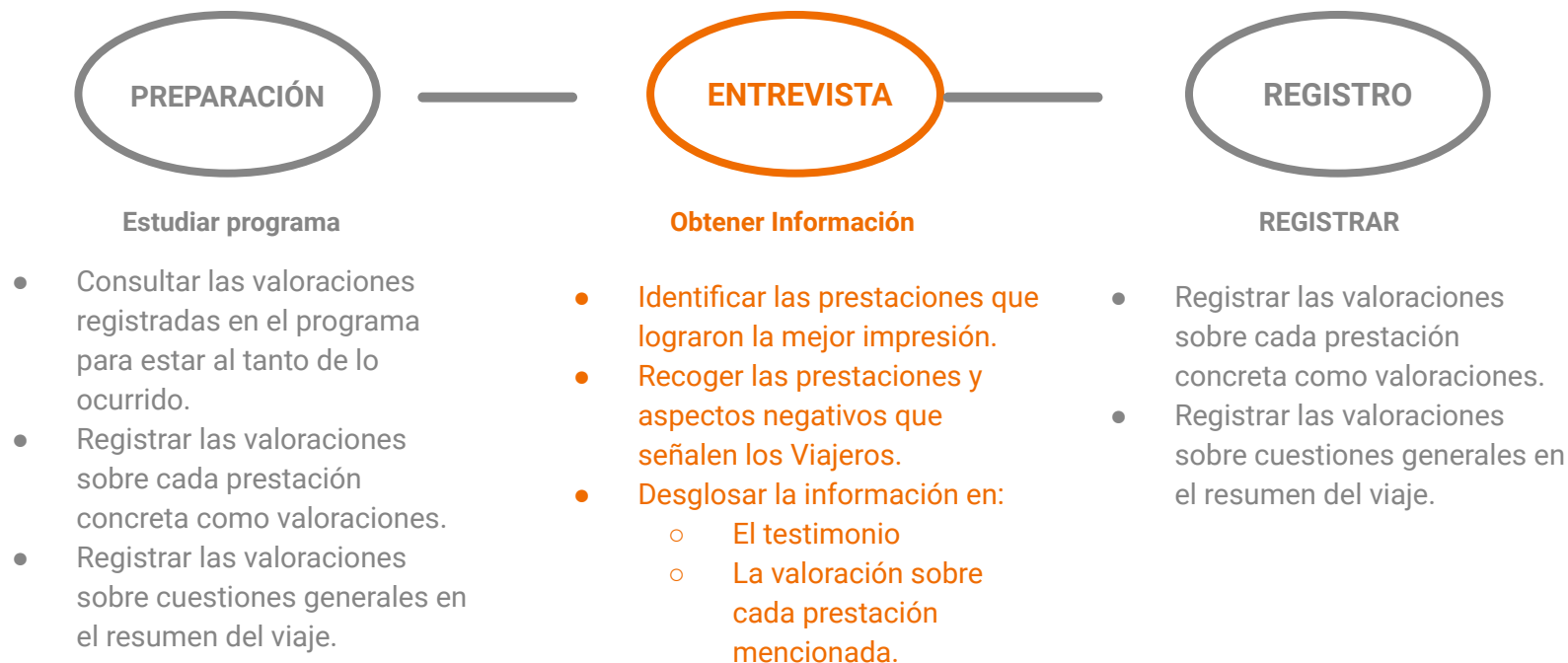
ULTIMO MOJITO

Medición personal

Obtener datos objetivos
sobre El viaje
directamente de los Viajeros

Se organiza como una
conversación

MÉTODO: ULTIMO MOJITO



COMUNICACIÓN DE CALIDAD PERCIBIDA

Resumen del Viaje

CONCEPTOS CALIDAD RECEPTIVO: COMUNICACIÓN CLIENTE

CALIDAD PRODUCIDA

CALIDAD PERCIBIDA

Registro de Valoraciones

- Último Mojito
- Otros Testimonios (*mensajes, llamadas*)

Requiere definir que
se comunica

- Información
- Canales de distribución
- Formato

MEDICIONES DE CALIDAD DE EJECUCIÓN

Recordatorio

ACTIVIDADES DE MEDICIÓN DE CALIDAD PERCIBIDA

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

- **Valoraciones de las Prestaciones**
 - Registro en cada prestación de operación ejecutada
 - Vista de las valoraciones de un programa
- **Resumen del viaje**
Valoración Global del viaje

REVISIÓN DE VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN

Abrir: Valoraciones

[C0174-G] Apartamento independiente - Epoca - Classique - Destyle - Standard [Habana Vieja]

Rol	Viajero	Prestación preferida	☐
Evaluación	★★★★☆		
Testimonio	La habitación era muy pequeña.		
Análisis	La habitación era muy pequeña.		
Problemas			
Oportunidades de mejora			

Cerrar

Precio usuario:

0 | Precio sistema: -



02 días,comenzando desde: 06/11/2019 16:00

Unidad de consumo 1 Viajeros 2

Propiedades Atributos adicionales Viajeros Localización Descripción **Valoraciones**

Análisis	Rol	Evaluación	Problemas
La habitación era muy pequeña.	Viajero	★★★★☆	

REGISTRO DEL RESUMEN DEL CONSERJE

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.

PANTALLA RESUMEN DEL VIAJE

El conserje registra el resumen del viaje. El vendedor visualiza la información registrada

Prestaciones Perfil del viaje Prestatarios Calidad

Resumen del viaje

Están muy contentos con su viaje nos dan una nota de 9/10, aplauden la organización de la agencia local y la recomendaran entre sus amigos para viajar a Cuba.

Apreciación global del viaje: Recomiendan dar al viajero un programa impreso aquí en plaza con todas las citas y horarios.

Lo que mas les impresiono: La miseria a nivel de habitaciones en la Habana, ver como viven sobre todo en la habana vieja. Luego ver que a pesar de todo esto son muy gentiles

Bilan realizado por Yadir: <https://mercurio.lahavane.com/survey/print/ultimo-mojito-1/63e653fa-f20c-47f6-898b-bd8df6d2536e>

▼ Valoraciones

▼ [OC2] Moka - Standard - Autrement

Viajero ★★★★★

El lugar la naturaleza les encanto.

▼ [C0174-G] Apartamento inde

Classique - Destyle - Standard [Habana Vieja]

Viajero ★★★★★☆

La habitación era muy pequeña.

Resumen del viaje

✎ B I U 16 A ✎

Están muy contentos con su viaje nos dan una nota de 9/10, aplauden la organización de la agencia local y la recomendaran entre sus amigos para viajar a Cuba.

Apreciación global del viaje: Recomiendan dar al viajero un programa impreso aquí en plaza con todas las citas y horarios.

Lo que mas les impresiono: La miseria a nivel de habitaciones en la Habana, ver como viven sobre todo en la habana vieja. Luego ver que a pesar de todo esto son muy gentiles

Bilan realizado por Yadir: <https://mercurio.lahavane.com/survey/print/ultimo-mojito-1/63e653fa-f20c-47f6-898b-bd8df6d2536e>

INFORME DE CALIDAD PARA LOS CLIENTES

INFORME RESUMEN DE CALIDAD DEL PROGRAMA

Está constituido de:

1. Datos Generales: Fecha de emisión del reporte, Nombre del programa, Fecha de inicio, Fecha de fin y Duración del programa
2. Promedios de Evaluación general
3. Texto de análisis del conserje
4. Lista de las prestaciones con el máximo de estrella
5. Lista de los Problemas: se enuncia por cada prestación los problemas que tuvo
6. Lista de las prestaciones marcadas como preferidas

INFORME CALIDAD DEL PROGRAMA

Evaluación de calidad de un programa.

- *Valoraciones emitidas/cantidad total de valoraciones*

Se calcula contra la cantidad de valoraciones y no contra cantidad de prestaciones para no distorsionar el resultado.

Se calcula como el promedio de la muestra y no de la población completa, pues no se garantiza una muestra significativa de la población.

La evaluación es el valor dado por el participante a la calidad de una prestación, toma uno de los siguientes valores:

1. Malo
2. Mediocre
3. Bueno
4. Excelente

INFORME DE CALIDAD PERCIBIDA DE PROGRAMA

CRM Ventas Postventa Informes Configuración

Cuba Autrement - Emilie BERNARD x2 - AVRIL 2022

Editar + Crear

Imprimir Acción

Presupuesto del programa
Presupuesto del programa sin detalle de precio
Programa del viajero
Informe de calidad para cliente

Marcar perdido Enviar informe de calidad percibida

VENTA - OPORTUNIDAD
CBA

Cuba Autrement - Emilie BERNARD X2 - AVRIL 2022

\$ 4.895,00 a 100 %

Cliente	Destino World SARL	Cierre previsto
Contrato	Contrato CBA	
Correo	destino-admin@lahavane.com	
Teléfono	+33 6 61 21 74 08	
Comercial	Camille Esteque-Bado	Prioridad

Ganado

Genera el Informe de calidad percibida del programa relacionado.

Destino World SARL
17, rue de la Croix du Poy, 39210 Baume
les Messieurs, Francia**Informe de calidad**

Fecha de emisión: 05/04/2023

Cuba Autrement - Emilie BERNARD x 2 - Avril 2022

Fecha de inicio:	Fecha de fin:	Duración:	Evaluación de calidad percibida del programa:
02/04/2022	14/04/2022	12 días	3.0 / 4

Análisis del conserje:

Estos clientes eran una pareja joven . Se marcharon de cuba satisfechos de su viaje y los servicios de la agencia. Destacan el papel de su vendedora Camille siempre atenta y lista para satisfacer sus inquietudes y demandas .Apreciaron la gentileza y respeto de los cubanos hacia los turistas,

Prestaciones con máxima evaluación:

La Havane Autrement

Prestaciones marcadas como preferidas:

La Havane Autrement

Lista de problemas:

PRESTACIÓN	PROBLEMAS
Hostal Encanto - Epoca - Superieur - Destyle - Standard [Habana Vieja]	Poor ratings service Partially delivered service

Destino World S.A.R.L.
Lonja del Comercio - 3F.
La Habana Vieja. La Habana
10100
Cuba

REPORTE DE INFORME DE CALIDAD PERCIBIDA DE PROGRAMA

- Fichero pdf para ser enviado por email
- Se genera en Idioma del cliente del programa utilizando la plantilla de documento externo de la Compañía por donde se cobra el programa.
- Solo evalúa las valoraciones de roles de Calidad Percibida

OPCIONES PARA ENVÍO DE INFORME DE CALIDAD

Cuba Autrement - Emilie BERNARD x2 - AVRIL 2022

✎ Editar

+ Crear

🖨 Imprimir

⚙ Acción

Marcar perdido

Enviar informe de calidad percibida

VENTA - OPORTUNIDAD

CBA

Cuba Autrement - Emilie BERNARD X2 - AVRIL 2022

\$ 4.895,00 a 100 %

Cliente	Destino World SARL	Cierre previsto	
Contrato	Contrato CBA		
Correo	destino-admin@lahavane.com		
Teléfono	+33 6 61 21 74 08		
Comercial	Camille Esteoule-Bado	Prioridad	★☆☆
Equipo de ventas	B2C Particuliers - Destino - CBA	Etiquetas	

Descripción de la intención

Seguimiento

Programa

Opción para enviar mensaje a cliente de la oportunidad con Informe de Calidad Percibida. Aparece en oportunidades ganadas. Levanta el formulario de mensaje con la plantilla cargada por defecto

PLANTILLA DE MENSAJE PARA ENVIAR INFORME DE CALIDAD PERCIBIDA

Enviar informe de calidad percibida

Destinatarios

Seguidores del documento y

Destino World SARL x Añadir contactos a notificar...

Asunto

Informe de calidad del programa: - Cuba Autrement - Emilie BERNARD x2 - AVRIL 2022

Hola Destino World SARL,

Deseamos informarle sobre el resultado del viaje y las impresiones de los viajeros, esto nos ayuda a valorar nuestros servicios y a identificar oportunidades de mejoras. Se le adjunta el informe de calidad de esta operación.

Esperamos que le sea útil.

Gracias,

Administrator

Informe de calidad.pdf x

Adjuntar un archivo

Enviar Cancelar

Grabar como nueva plantilla

Destinatario por defecto: el cliente de la oportunidad y seguidores de la oportunidad

Se carga por defecto el nombre del Informe y el nombre de la oportunidad

Se adjunta el reporte de calidad percibida al cliente.

El Informe de calidad percibida se envía a la Agencia Cliente, por el Conserje encargado de la ejecución del Viaje. Todas las Comunicaciones sobre el viaje se realizan desde la Oportunidad. Se deben utilizar las Plantillas de Comunicación disponibles en la Vista de la Oportunidad.

INDICADORES CALIDAD PERCIBIDA DE PROGRAMAS EN VENTA

- **Calidad promedio percibida del programa:** promedio de las valoraciones de las prestaciones del programa emitidas por los *recp*/prestaciones valoradas de un programa por los *recp*.
- **Cantidad de problemas de calidad percibidos:** se cuentan los problemas seleccionados en cada valoración emitida por *recp* para cada prestación
- **Cantidad de prestaciones preferidas:** Se cuentan las prestaciones del programa en donde haya al menos 1 valoración que se haya marcado como prestación preferida y se haya realizado por un *recp*.

Rol evaluador de calidad percibida (recp)

[~°/~]

merchise

A U T R E M E N T

www.merchise.org