



CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DE ASISTENCIA



Flujo de Ejecución



CONFIRMAR UNA SOLICITUD = COMPROMETERSE

Aceptar las características de la asistencia:

- Conocer el **guión** de ejecución.
- Controlar la **buena ejecución** del servicio.
- **Retro-alimentar**, controlar la calidad
(*proveedores / prestatarios*)



CONTROL DE LA CALIDAD

2 Fuentes

- Responsable de Calidad (*control en terreno*).
- Último Mojito.

Resultados

- Deroulé.
- Aseguramiento.
- Relación con Proveedores.
- Retroalimentación.

FLUJO DE EJECUCIÓN – ÚLTIMO MOJITO



Tableau de bord

Discuter

Calendrier

Notes

Contacts

Ventes

Achats

Paie

Plus

@

8

Lauriane Gomichon

Projet

Projets

Dossiers

Tâches

Incidents

Liste des voyageurs

Advance Project tools

Tâche Concurrente

Fourni par Odoo

Incidents / Informe Ultimo Mojito - STAUFFER x 15

Éditer

Créer

Pièce(s) jointe(s)

Action

1 / 13

Hotel Santa María/ Camino de Hierro en Camaguey: El primero mucho mejor que el segundo, por el confort, la atención, la amplitud.

Casa Granda: Cuando llegas te da muy buena impresión, pero luego que conoces las habitaciones te decepcionas un poco, algunas duchas no funcionan bien, algunos baños tampoco, todos teníamos un problema u otro. Pero todo el tiempo buenos colchones.

Pesquero: Bien, a pesar de no ser nuestro estilo de viaje (nos recordó un Club Maditerrané) el servicio y el personal muy gentil.

TRANSPORT: Ningún comentario.

ACTIVITÉS & GUIDES: Elisa fue una excelente guía. Agradecemos a ella toda su atención, gentileza y tiempo dedicado. El restaurante que nos recomendó en Viñales fue de los mejores (el cliente me entregó una targeta con la dirección porque piensa que podemos recomendarlo a otros clientes: La Cachurra (Grill) Salvador Cisneros 142 A. Viñales.) **Darien fue otro excelente guía, queremos agradecerle particularmente a él por habernos acompañado en los momentos más difíciles. Fue realmente muy profesional.** En Camaguey quedamos muy conformes con el programa, fue diferente, es una ciudad con mucha riqueza cultural, pero la visita al Ballet no fue interesante, la maestra de los niños no era muy gentil, pensamos que no fue necesaria.

ASSISTANCE: Excelente! Excelente equipo de trabajo, excelentes guías y excelente Esther!

FLUJO DE EJECUCIÓN – ÚLTIMO MOJITO



Tableau de bord

Discuter

Calendrier

Notes

Contacts

Ventes

Achats

Paie

Projet

Feuilles de temps

Sondages

Plus

@

8

Lauriane Gomichon

Projet

Projets

Dossiers

Tâches

Incidents

Liste des voyageurs

Advance Project tools

Tâche Concurrente

Incidents

/ Pachthod x2 - [C0209] Shoppy - Superieur - Dest...

Éditer

Créer

Pièce(s) jointe(s)

Action

87 / 87

Pachthod x2 - [C0209] Shoppy - Superieur - Destyle - Standard - Playa Larga

Assigné à

Lauriane Gomichon

Contact

Cienaga Representante, Yaniel Jimenez Reyes

Priorité

★ ★

Courriel

yaniel.jimenez@nauta.cu

Étiquettes

Projet

PACTHOD x 2

Référence

Calidad 2018

Tâche

Description

Feuilles de temps

Info supplémentaires

Casita del Puerto: Los clientes fueron encantados de compartir tiempo con los anfitriones de la casa. Tenían cena incluida y comieron langosta muy deliciosa pero tuvieron que pagar las bebidas y esto no lo sabían. Una cosa les llamo mucho la atención, es que no tenían ventana en la habitación, dicen los clientes que pudieron haber reservado un alojamiento en mejor condiciones por ellos mismos.

Fourni par Odoo

FLUJO DE EJECUCIÓN – ÚLTIMO MOJITO



Tableau de bord

Discuter

Calendrier

Notes

Contacts

Ventes

Achats

Paie

Plus

@

8

Lauriane Gomichon

Projet

Projets

Dossiers

Tâches

Incidents

Liste des voyageurs

Advance Project tools

Tâche Concurrente

Fourni par Odoo

Incidents / Informe Ultimo Mojito - STAUFFER x 15

Éditer

Créer

Pièce(s) jointe(s)

Action

1 / 13

Hotel Santa María/ Camino de Hierro en Camaguey: El primero mucho mejor que el segundo, por el confort, la atención, la amplitud.

Casa Granda: Cuando llegas te da muy buena impresión, pero luego que conoces las habitaciones te decepcionas un poco, algunas duchas no funcionan bien, algunos baños tampoco, todos teníamos un problema u otro. Pero todo el tiempo buenos colchones.

Pesquero: Bien, a pesar de no ser nuestro estilo de viaje (nos recordó un Club Maditerrané) el servicio y el personal muy gentil.

TRANSPORT: Ningún comentario.

ACTIVITÉS & GUIDES: Elisa fue una excelente guía. Agradecemos a ella toda su atención, gentileza y tiempo dedicado. El restaurante que nos recomendó en Viñales fue de los mejores (el cliente me entregó una targeta con la dirección porque piensa que podemos recomendarlo a otros clientes: La Cachurra (Grill) Salvador Cisneros 142 A. Viñales.) **Darien fue otro excelente guía, queremos agradecerle particularmente a él por habernos acompañado en los momentos más difíciles. Fue realmente muy profesional.** En Camaguey quedamos muy conformes con el programa, fue diferente, es una ciudad con mucha riqueza cultural, pero la visita al Ballet no fue interesante, la maestra de los niños no era muy gentil, pensamos que no fue necesaria.

ASSISTANCE: Excelente! Excelente equipo de trabajo, excelentes guías y excelente Esther!

Estandarización de los servicios = Homogeneidad / Coherencia



Servicios de Asistencia **Acogida**



GUIÓN

PROPÓSITO

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Presentación del guía. | <ul style="list-style-type: none">• No hay segundas oportunidades para primeras buenas impresiones. |
| <ul style="list-style-type: none">• Preguntas sobre el viajes, el transfer o renta para llegar hasta el Spot. | <ul style="list-style-type: none">• Identificar si hay alguna deficiencia o insatisfacción del cliente y notificar al conserje. |
| <ul style="list-style-type: none">• Preguntas sobre el Spot anterior. | |
| <ul style="list-style-type: none">• Explicación general sobre el Spot. | <ul style="list-style-type: none">• Motivar al cliente sobre el Spot.
(no más de 5 minutos) |



GUIÓN

PROPÓSITO

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Revisar el Programa de los clientes en el Spot con fecha y hora. | <ul style="list-style-type: none">• Verificar Programa y ofrecer detalles específicos sobre la logística del Spot, que no haya «sorpresas». |
| <ul style="list-style-type: none">• Comentarles sobre la casa-hotel donde se van a alojar. | <ul style="list-style-type: none">• Ofrecer detalles sobre la logística del alojamiento. |
| <ul style="list-style-type: none">• Dejar al cliente en la habitación que le corresponde. | <ul style="list-style-type: none">• Verificar que el cliente recibe la habitación que compró. |



Homogeneidad Del Servicio



Fluidez del relevo en el viaje

Anécdota clientes que se sentían presionados por cumplir horarios.

Imagen de la Empresa

Códigos de vestuario, Identidad correcta – pullover – estafeta.



Código de Vestuario

- Camisa, guayabera, pullover con cuello (*Polo*) de color blanco y tela de calidad.
- Pantalón, short o saya de largo medio de color oscuro.
- Zapatos cerrados o sandalias que cubran el pie.
- Portar el batch con el identificador de la agencia (*si tiene*).



Servicios de Asistencia **Último Mojito**



**NO EMITIR
OPINIONES**

= Puente de Comunicación

**ESTUDIAR
EL DOSSIER**

= Compras + Identidad + Incidencias

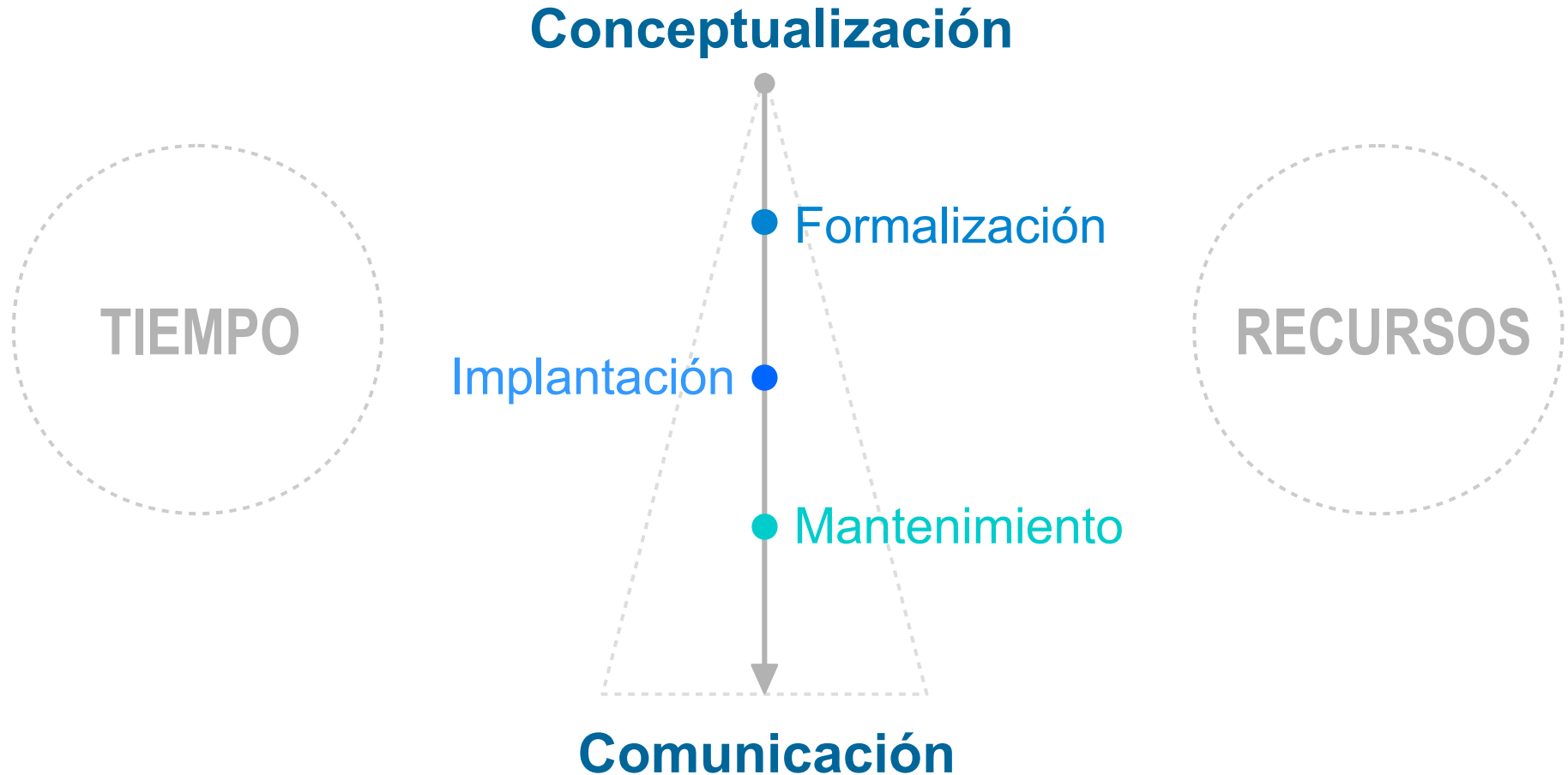


- **Tiempo de entrega**
48 horas
- **Registro de la Incidencia + Nombre del Dossier**
- **Informe integrado al Sistema**
Respetar las reglas (*Prestatarios, Percepción Cliente*)



Creación de las Actividades

AUTREMENT



ACTIVIDADES – FACTORES COMUNES





¡COHERENCIA!



EJECUCIÓN:

- El asistente forma parte del equipo de **colaboradores**.
- Último eslabón de la cadena capaz de **comprobar** la **coherencia** del programa.
- **Único** en **contacto** directo con **viajeros y proveedores**.



- Cumplimiento de **Deroulé**.
- Uso de los **Proveedores Definidos**.
- **Dominio** de la **Información** y la Infraestructura.
- **Plan B**, C, D...
- **Aseguramiento** previo.
- **Reporte** del estado de la **Infraestructura** y relación con **Proveedores**.

HERRAMIENTAS – CONTACTOS



Vistazo Debates Calendario Notas **Contactos** Ventas Compras Fabricación Contabilidad Nómina Proyecto Partes de horas Más ▾

@ 8 22 Celia Naranjo Damas ▾



Contactos

Crear

Nombre taller x Buscar...



Filtros ▾

Agrupar por ▾

Favoritos ★ ▾

1-34 / 34



Estudio Taller Andy Rivero

Ángel Eusebio Rivero Sierra (Pintor)
Cuba
warhol@cubarte.cult.cu
+53 52910611



Estudio Taller Bruzón

José Bruzón Ávila (artista de la plástica)
Centro Habana, Cuba
jbruzon@nauta.cu
+53 53478268



Estudio Taller El Bunker (Hermanos Capote)

Yoan e Iván Capote
Plaza de la Revolución, Cuba
capotestudio@gmail.com
+53 52821345



Estudio Taller El Núcleo (Hermanos Capote)

Yoan e Iván Capote
Plaza de la Revolución, Cuba
capotestudio@gmail.com
+53 52821345



Estudio Taller Fucina des Artistes

Plaza de la Revolución, Cuba
+53 78352031



Estudio Taller JEFF

José Emilio Fuentes Fonseca (artista)
Plaza de la Revolució, Cuba



Estudio Taller Kamy Bullaudy

Kamy Bullaudy Rodríguez (Pintor)
Habana Vieja, Cuba
kamy@infomed.sld.cu
+53 52911976



Estudio Taller La Lavandería

Playa, Cuba
la_lavanderia@ymail.com
+53 72096737



Estudio Taller La Lavandería, Max D.C

Artista de la Plástica, Grabador en Estudio
Taller La Lavandería
Playa, Cuba
maxdcgraphcuba@gmail.com
+53 54316667



Estudio Taller Los Carpinteros

Susana Mohammad Gattorno (Manager)



Estudio Taller Martalena

Martalena López (Pintora)



Estudio Taller Niels Reyes

Pintor

Con tecnología de Odoo



Contenus

Voir

Modifier

Actions ▼ Affichage ▼ Ajout d'un élément ▼ État : Brouillon interne ▼

Asistentes

Par Joisel Pérez Pérez — Dernière modification 14/09/2016 10:43 — [Historique](#)

Titre	Auteur	Type	Modifié
 Cienaga	Cealys Alvarez Trujillo	Dossier	19/07/2017 16:01
 Suilen	Cealys Alvarez Trujillo	Dossier	29/06/2017 14:28
 Yenisleidys	Cealys Alvarez Trujillo	Dossier	22/06/2017 12:42
 Ruben Javier	Cealys Alvarez Trujillo	Dossier	22/06/2017 12:41
 Fernando Valdés	Cealys Alvarez Trujillo	Dossier	17/05/2017 15:13
 Guías de Viñales	Cealys Alvarez Trujillo	Dossier	24/04/2017 14:00
 Alina Regla	Cealys Alvarez Trujillo	Dossier	17/04/2017 15:32
 Guías de Cienfuegos	Cealys Alvarez Trujillo	Dossier	17/04/2017 15:29
 Guías de Santa Clara	Cealys Alvarez Trujillo	Dossier	17/04/2017 15:24
 Teresa Contrera	Cealys Alvarez Trujillo	Dossier	30/03/2017 17:58
 Guías de Trinidad	Cealys Alvarez Trujillo	Dossier	27/03/2017 16:58
 Anamary Aguilera	Cealys Alvarez Trujillo	Dossier	21/03/2017 17:56
 Julian Gilberto	Cealys Alvarez Trujillo	Dossier	21/03/2017 17:55

- **Modelo** de Colaboración
- **Tarifas**
- **Requisitos** para Ejecución

HERRAMIENTAS – GUIÓN DE EJECUCIÓN Y ASEGURAMIENTO



Hora	Código	Nombre de la prestación	Acción	Etapas	Responsable	Infraestructura	Alternativas de infraestructura	Materiales requeridos	Nota
Momento/tiempo de ejecución de la prestación	Código de la prestación		Descripción de cada acción necesaria para garantizar la calidad de la prestación (desde la venta hasta la ejecución)	Aseguramiento/ Ejecución	Rol responsable de la acción	Valor por defecto del recurso de infraestructura para ejecutar la acción	Alternativas en orden de prioridad para ejecutar la acción	Recursos materiales necesarios para realizar la acción	Asuntos de interés sobre la prestación
Mínimo 24 horas antes	U0086		Aseguramiento – Manufactura: Dejar doyles de degustación con, señalizados con nombre de los clientes.	Aseguramiento	Manufactura			Doyle de degustación http://miranet.havane.cu	
Al menos 48 horas antes	Transporte de ida y retorno		Aseguramiento – Transporte: Conocer alojamiento de los clientes. Gestionar transporte (taxi libres) si actividad ocurre lejos de alojamiento. Recordar que los clientes no se deben sentar delante en autos sin cinturón de seguridad.		Guía				
Al menos 48 horas antes			Aseguramiento – Proveedores de la actividad: Verificar/asegurar reserva hecha a Maestro Ronero. Puntualizar detalles de último momento. Urgencia: Cancelaciones de último momento, falta de proveedor (comunicar a Conserjes)		Guía	Richey Martín Rizo 53321011 Habla inglés Taberna El Galeón. Puede efectuarse en otro sitio que los clientes deseen (su alojamiento, otro restaurante) pero conlleva gestión extra y pago	Alternativa: Javier 52845597 Hotel San Felipe. Habla inglés		
Desde confirmación de reserva o en plaza, mínimo 24 hrs antes			Aseguramiento – Interés de los clientes: Conocer si los clientes tienen un interés particular para la ejecución de la actividad (debe recibirse en PO). Conocer edad de los clientes. Es una actividad solo apta para mayores de edad, en caso de existir menores, solo observarán. Transmitir esto en la explicación inicial de la actividad.		Guía				
Inmediato a reserva			Aseguramiento – Punto de encuentro: Alojamiento clientes + guía. Conocer dirección de alojamiento.		Guía				
48 horas antes			Aseguramiento – Materiales: Recoger doyle de degustación antes de la ejecución y llevar lápices o plumas, según cantidad de pax		Guía / Manufactura			Doyle de degustación http://miranet.havane.cu	
			Encuentro guía-clientes en alojamiento, presentación y explicación de la actividad. Traslado hacia el lugar de degustación. Recogida de los clientes con el tiempo de antelación suficiente para llegar en tiempo al lugar de la actividad. En el camino explicar acerca de la cultura de ron en la sociedad cubana, distintas formas de uso y consumo, tradiciones, historias de interés, etc... También breve introducción sobre el lugar que visitarán y su entorno. Llegada al lugar: Presentar al Maestro Ronero y comenzar a traducir su parlamento.	Ejecución	Guía				
3 horas			Bienvenida al lugar y presentación de la actividad a los clientes. Explicación de los orígenes del ron Havana Club, de la forma de producción y otros elementos						



PRODUCCIÓN

CONSERJERÍA



Sin Calidad Nada

“Los Guías y Asistentes en todo el país
terminan la Venta”



CARAÏBES
AUTREMENT