

“El resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural” (OMT, 2003)

La “Calidad” en turismo se asocia mayormente a “experiencia” del turista, la que se vincula a los siguientes conceptos:



Calidad del Servicio



Atención



Compromiso (preocupación por las necesidades del cliente)

1 Entrega un servicio de calidad a tus clientes

1° Aprende a escuchar a tus clientes



El escuchar lo que dicen tus clientes es el paso más importante en la prevención de futuros problemas y la manera más satisfactoria en que podrás resolver las quejas o críticas que se van presentando

2° Haz las preguntas correctas



Debes preguntar a tus clientes qué puede hacer tu establecimiento y/o servicio para ayudarles a disfrutar mejor de su estadía. Esta es una forma sencilla de obtener valiosa información que nos sirva para adaptar nuestros servicios

3° Monitorea las redes sociales



Estar atento a lo que se habla de tu establecimiento en los diferentes foros turísticos de opinión y, sobre todo, en redes sociales, es necesario para despejar las dudas de tus clientes potenciales o solucionar los problemas que puedan haber generado críticas de tus anteriores huéspedes

4° Toma la crítica como una oportunidad



Mira todas las quejas sobre los servicios del hotel como una oportunidad para mejorarlos. Siempre debes apuntar, contestar y resolver cualquier queja de la manera más rápida y eficiente posible

5° Fomenta embajadores de la marca



Desarrolla campañas y estrategias en redes sociales o en el mismo establecimiento dirigidas a fidelizar a tus clientes

2 La calidad comienza en casa



1° Genera un buen clima laboral



Establece un ambiente de trabajo adecuado, paga a tus empleados salarios competitivos, y reconoce sus logros y contribuciones

2° Promueve el trabajo en equipo



Asegúrate de que tu personal se sienta integrado en el equipo de trabajo y de que vean que su esfuerzo es importante para cumplir los objetivos empresariales

3° Capacita a tus colaboradores



Las personas encargadas de atender las necesidades de tus clientes deben tener los conocimientos adecuados para poder prestar un servicio de calidad

4° Proveer las herramientas necesarias



Dentro de lo posible, el personal no debe carecer de las herramientas necesarias para desarrollar eficientemente su función, ni de los últimos adelantos tecnológicos que facilitan la atención personalizada de los clientes

5° Haz reuniones habitualmente



Tener reuniones semanales con el personal, donde se hable de la calidad del servicio que se está prestando, te ayudará a obtener datos muy valiosos y a reorientar lo que esté fallando



“Predica con el Ejemplo”



Muestra interés por las tareas que realizan todas las personas dentro de tu empresa y haz cosas regularmente para mejorar su lugar de trabajo. Igualmente, escucha lo que tienen que decir tus clientes para fomentar políticas orientadas no solo a mejorar el rendimiento comercial de tu establecimiento, sino que también a satisfacer las necesidades de tus actuales o potenciales huéspedes

Un establecimiento que disponga de:



Personal capacitado



Contacto con la comunidad



Políticas de calidad orientadas al cliente



Mantiene una buena reputación y mejora el rendimiento comercial