

¿Pensando en viajar? Te invito a conocer y disfrutar de nuestros productos y servicios ¡somos una empresa joven, comprometida con la calidad y el disfrute de experiencias de viajes inolvidables, queremos llegara a nuestros clientes con la solución clara de todos sus miedos al momento de realizar sus planes vacacionales,

¿Presupuestos, destinos, hoteles, paquetes turísticos? Son tantas cosas en que pensar en el momento de viajar que se dice de manera popular que se llega mas cansado cuando se sale a descansar que quedándose en casa, ofrecemos asesorías, experiencias en el destino y sobre todo el respaldo que a través de los años nos ha permitido hacer un grupo de viajeros amigos y clientes, Salir de paseo no debe convertirse siempre en la misma experiencia por que no existen dos días iguales.

Estamos en redes sociales como DPaseo.com y recuerda Menos vueltas a las cosas y más muchas más vueltas al mundo¡¡

**MISION**

Nuestra misión es ofrecer a nuestros clientes un producto turístico de calidad, donde puedan disfrutar de acompañamiento permanente antes durante y después del servicio, donde a través de las experiencias de viaje nuestros viajeros disfruten de lugares paisajes y vivencias que perduren en el tiempo y les permitan recomendarnos y ampliar nuestro circulo de amigos clientes y conocidos

**VISION**

Posesionarnos en el mercado como una de las agencias de viajes con mas tipos de turismo aprobados y certificados con énfasis en la experiencia de viaje y calidad del producto, a través del manejo adecuado y prestación de servicio al cliente ideal, mantener en capacitación constante a nuestro equipo de planeación y experiencias para fortalecer la conexión de lugares mágicos para clientes únicos.

**PROTOCOLOS**

**Virtual**

Contestador inmediato

Hola bienvenido al Hotel Las Margaritas y la agencia de viajes DPaseo.com pensando en tu comodidad cuéntanos que servicio deseas para ampliar la información

Alojamiento doble

Alojamiento múltiple

Días de sol

Días de sol grupos a partir de 20 personas

Planes turísticos

Eventos

El cliente nos responde la inquietud y enviamos la información correspondiente acerca

Copy de lo que incluye el servicio por producto

Imágenes

Copy linea de reserva

Copy de Horarios de check in y check out

Copy fechas especiales

Copy de confirmación de reserva

**Presencial**

Llegada del cliente al lugar

Diligenciamiento de formato de ingreso con la información básica del cliente se cobra el saldo pendiente del valor del alojamiento se asigna habitación y se lleva a la misma donde se le entrega habitación dotada y de manera verbal se le hace un inventario del menaje del cuarto, se entrega indicaciones de horarios de alimentación, horarios de piscina de sonido y de atención

Línea de servicio a cargo de los meseros en el caso del hotel

Línea de servicio a cargo del coordinador de viaje en el caso de los planes turísticos

Salida del hotel o llegada del viaje

Se cobran los consumos por número de habitaciones

Se evalúa la estadía del huésped con respecto al tipo de alojamiento donde se pregunta por comodidad aseo agilidad en el servicio

Alojamiento alimentación y servicio

Regreso de viaje evaluación del transporte el guía hoteles y rutas programadas en el tour

**10 RAZONES PARA PONER TUS SUEÑOS A VIAJAR CON DPASEO.COM**

1. Fácil acceso a la información de la agencia y de su ubicación y de oferta de servicios
2. Atención personalizada y permanente antes durante y después de su viaje
3. Somos expertos en viajes y destinos lo que nos permite tener la seguridad a la hora de vender el producto
4. Contamos con pólizas de viaje y tarjetas de asistencia medica que nos ayudan a prever cualquier novedad en el destino
5. No vendemos viajes, compartimos experiencias de vida, escuchamos las expectativas del cliente y tratamos de cumplirlas a cabalidad
6. Nuestros planes políticas y derroteros de servicio, van por escrito y con consentimiento informado por parte del comprador para tener clara la prestación del servicio
7. Nuestra mejor publicidad la realiza nuestro equipo de trabajo, colaboradores, agencias mayoristas, transportadores, y asesores que disfrutan tener la posibilidad de atenderles
8. Al final de cada evento realizamos una pequeña encuesta de satisfacción ya que la opinión de nuestros clientes es un peldaño en la gran escalera de servicio
9. Pequeños viajes hacen grandes momentos, siempre acompañándote en planes días de sol, alojamientos, planes nacionales e internacionales
10. Ser feliz es el mejor destino y no debe costar mas, precios justos

**MANEJO DE CLIENTES DIFICILES**

En un hermoso poema llamado DESIDERATA hay una parte que dice “Escucha al torpe e ignorante ellos también tienen su propia historia” no quiero decir con esto que así considero mis clientes a lo que el poema y yo nos referimos es que es más fácil escuchar que hablar, las carretas vacías siempre hacen mucho ruido, cuando mantenemos la calma a través de situaciones complejas ganamos más, de acuerdo al neurolingusta Jurgen Klarick es más fácil escuchar y ser acertados con la necesidad del cliente que ofrecer y ofrecer características de nuestro producto que el cliente muchas veces ni alcanza a entender

Esa es nuestra estrategia sin importar que clase de cliente sea siempre tendrá algo para expresar y ahí está la solución de nuestra dificultad.

**ESTRATEGIA APRA**

Amabilidad Característica primordial en la prestación de servicios turísticos

Proactividad equipo dispuesto y comprometido con la prestación del servicio turístico

Recursividad En caso de no tener un producto que el cliente desee buscamos canales para conseguir lo que el cliente desea y uno mas para que cuando e cliente solicite algo más del mismo producto ya lo tenemos en inventarios, si el cliente no lo solicita por lo menos nos aumenta el stock de inventario

Agilidad Realizar una logística adecuada y un aforo me permite tener la capacidad de manejo adecuado del servicio y gestión realizada en cada área

**GESTION DE PQRSF**

Cualquier tipo de novedad se conoce a través de la encuesta o en su defecto canales como Instagram donde informamos mis líneas directas de atención y mi numero directo ya que soy la directa implicada con todos los actores del servicio.

**VALOR AGREGADO**

Atender al cliente de la manera como si fuera nuestro cliente principal, llamándolos por su nombre, pero sin tutear, tomar en cuenta su sugerencia, tomarnos el tiempo para conocerle un poco y saber cual es sus preferencias y en la medida de lo posible brindarle al cliente mas de lo que espera en la experiencia

**CONCLUSIONES DEL DIPLOMADO**

Personalmente retroalimento mucho mis conocimientos ya que estoy certificada por el Sena en este tema, y me encanta el tema como tal, me gusto el proceso realizado por la profesora Lizzeth ya que tenía la información clara y precisa, con herramientas y ejemplos muy de acuerdo a cada área de trabajo desde nuestras diferentes profesiones.

Les conté por el chat de wpp que estas herramientas las utilizare con mi equipo de trabajo ya que siempre estaban cerrando turno y ellos llegaban y siempre generaban inquietudes acerca de los temas que estábamos tratando, mañana será nuestra primera charla y eso me hace feliz llevar al campo lo que aprendí en el diplomado.

Muchas gracias profe por tu aporte y conocimientos ¡

1. Pd por favor me invitas si hay algún otro diplomado que me ayude a crecer como profesional

«Acércate más que nunca a tus clientes. Tan cerca, de hecho, que puedas decirles que necesitan antes de que lo sepan por sí mismos». Steve Jobs.

Laura Andraus

Manager Hotel Las Margaritas & Agencia de viajes Dpaseo.com