

Gestión de destinos turísticos

Síntesis: Gestión de solicitudes de servicio



La Gestión de solicitudes de servicio en las oficinas de turismo de los municipios, entidades privadas y organizaciones no gubernamentales dedicadas a actividades turísticas se describen a continuación, partiendo desde el servicio al cliente, como eje articulador en las solicitudes de servicio; las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y la ética en la atención al público. Se incluye, además, la gestión de la información en los diferentes procesos y los canales de comunicación empleados en las organizaciones turísticas para con sus clientes, visitantes, personal interno y externo. Finalmente, se aborda la trazabilidad a la comunicación, con sus tiempos de respuesta y reportes, como se presenta a continuación:

