



Tipos de productos turísticos

## Condiciones y Políticas de reserva

## 1.4 Condiciones y Políticas de reserva

No es lo mismo la políticas de reserva que puede tener una agencia de viajes o alojamiento que son muy estrictas a las políticas y condiciones de reserva que se tenga en un establecimiento gastronómico como los son los restaurantes, bares, pubs y brunch tienen políticas de reserva más flexibles, la mayoría de políticas de reserva están sujetas a políticas de cancelación o de incumplimiento que puede llegar ciertas sanciones legales o restricciones de acceso a los servicios pactado y no cumplidos.

En el momento en el que se realiza una reserva el prestador de servicio debe solicitar los datos básicos del cliente, estos deben incluir nombre de la persona que reserva, documento de identidad, fechas exactas de la reserva, cantidad de personas para la reserva, sugerencias personales que se deban tener en cuenta a la hora de reservar el servicio, dependiendo el prestador de servicio puede exigir una tarifa de reserva o simplemente el número de una tarjeta de crédito de respaldo en caso de incumplimiento, generalmente sucede principalmente en reservas por medios digitales en internet. en agencias de viajes operadoras solicitan una cuota inicial según el paquete adquirido o un pago que se puede realizar en dos cuotas, cada una identifica sus facilidades de pago. En los servicios de alojamiento las políticas y condiciones de reserva pueden asimilarse a las de las agencias de viajes, aunque según el prestador se necesita el pago de la totalidad de la reserva para poder llevarse a cabo y en caso de cancelación algunos devuelven la totalidad mientras que otros devuelven porcentaje.



En los prestadores de servicio de alimentación pueden llegar a manejar las mismas modalidades de pagos que los prestadores mencionados con anterioridad, pero es muy poco probable, según los establecimientos en esta clase servicio pueden sugerir un mínimo de servicio consumible, es decir que al momento de realizar la reserva indican la tarifa mínima que se debe consumir para que sea respetada la reserva.

Cuando se realiza una reserva debe ser totalmente legal los términos y condiciones acordados, en el momento que se hace una reserva por medios digitales, debe mostrar e incluir los términos, los cuales tienen que ser previamente aceptados y aprobados por el cliente. Después de que se realice la reserva de manera física o presencial las políticas se muestran y se aprueban mediante un contrato escrito o verbal, cuando es escrito debe ser expresado en un documento legal firmado por ambas partes.

mercado meta o mercado objetivo y luego de haber realizado un análisis con base en las fuentes investigadas se debe contemplar la posibilidad de analizar variables de conducta o comportamiento del consumidor para seleccionar los que se relacionen con las bondades del producto o servicio a comercializar.

A continuación, se relaciona uno de los métodos para realizar el proceso de segmentación del mercado, dividido en cinco (5) etapas:

Figura 2 Esquema gráfico sobre condiciones y políticas de reserva

