**AGENCIA DE VIAJES**

**Entrevistador:** Buenas tardes, gracias por su tiempo. Sabemos que está en el receso, por lo que esperamos demorarla lo menos posible. En una reunión previa con la Jefa de Comercial de la agencia, nos comentaba que el cliente tiene que pagar con ustedes para confirmar la reserva.

**Amarilis:** Buenos tardes, es un placer atenderlo y esperamos aclarar todas sus dudas.

**Entrevistador:** ¿Cuándo el cliente recurre a usted?

**Amarilis:** Al cliente lo recibe una de las comerciales. Cuando tiene lista su reserva, ella le elabora tres fracturas. Una es para ella, las otras dos las entrega al cliente. En ese momento tiene que pagar. Cuando viene a la caja nos entrega una factura, paga y hacemos tres comprobantes de pago. Con uno nos quedamos y le damos los otros dos.

**Entrevistador:** Es decir, ¿la comercial, el cliente y Ud. cada uno tiene un ejemplar de la factura y comprobante de pago?

**Amarilis:** Efectivamente. Cuando el cliente le entrega a la comercial uno de los comprobantes de pago, es que se puede confirmar la reserva.

**Entrevistador:** Una última pregunta, ¿cuáles son las formas de pago?

**Amarilis:** Se puede pagar en efectivo, con tarjeta de crédito, con tarjeta de débito y con cheque, pero la mayoría de nuestras transacciones se realizan en efectivo porque no siempre hay conexión con el banco para la transferencia de dinero entre la tarjeta del cliente y la cuenta de la agencia.

**Entrevistador:** Muchas gracias por su atención.

**Amarilis:** A su disposición para cuanto necesite.

**Entrevistador:** Buenas tardes, gracias por su tiempo, nos consta que se encuentra sumamente atareada en plena temporada alta. Esperamos demorarla lo menos posible. Ya en una reunión previa con el Director General nos comentaba que su área es la de mayor relevancia en el desarrollo de este trabajo por ser la más afectada en la agencia. Nos gustaría realizarle algunas preguntas que nos permitan conocer el funcionamiento de todas las actividades que se involucran en el proceso de reservaciones.

**Rebeca:** Sí, buenas tardes no es ninguna molestia, pues con su ayuda esperamos poder satisfacer nuestras necesidades. Estoy a su disposición, para cualquier duda que puedan tener.

**Entrevistador:** ¿Pudiera explicarnos cómo se realiza el proceso de reservación?

**Rebeca:** La comercialización de paquetes turísticos es nuestra principal actividad económica, esto contempla desde la reserva de alojamiento, transportación local, sitios para almorzar y comer y sitios que se visitan. Como entenderás existen muchos terceros involucrados en este proceso que van desde los hoteles, los sitios de interés, los lugares de alimentación y las diferentes agencias de transporte como pueden ser Gaviota o Transtur.

Actualmente todo este proceso fluye en nuestras oficinas y dependan de nuestras comerciales. Les explico cómo funciona con un ejemplo de una operación de las más complejas:

Un cliente llega a nuestras oficinas en Hamburgo, Una vez visto nuestros catálogos, decide realizar una reserva para él y su familia. Al ser atendido por una de nuestras comerciales, él plantea que desea viajar a Cuba, nuestra comercial le pregunta si conoce el destino o desea alguna sugerencia, si el cliente ya conoce su opción plantea el o los hoteles, la cantidad de días, la cantidad de personas y la fecha en que pretende realizar su viaje.

En ese momento la comercial debe realizar una llamada a la oficina comercial en Cuba para averiguar si hay disponibilidad. En caso positivo, se elabora un váucher con todos los datos de la reserva. Esta solicitud se almacena en un documento Excel que actualmente constituye nuestro registro de operaciones.

**Entrevistador:** ¿Qué sucede si el cliente no conoce un destino o no existe disponibilidad?

**Rebeca:** Bueno, si el cliente no quedó claro a partir de nuestros catálogos la comercial le debe mostrar las opciones disponibles y entonces realizar el que él seleccione.

En el caso de la disponibilidad es más complejo, pues al ser todo de forma telefónica, se deben realizar siempre múltiples llamadas y correcciones para poder satisfacer las solicitudes realizadas.

**Entrevistador:** ¿El cliente está obligado a seleccionar todas las ofertas de un circuito?

**Rebeca:** No, para nada el cliente puede escoger las características de su reserva, claro, siempre se les advierte que de no llegar a tiempo perderá la misma. O sea, él puede conformar su propio paquete, pero esto significa que hay que comunicarse con cada hotel, sitio a visitar y lugar donde almorzar/comer para ver si tienen disponibilidad. Hoy, elabora el paquete desde cero, pero en las encuestas que hemos aplicado, nos sugieren que se puede elaborar un paquete a partir de otro. Se conservaría la política de la empresa con respecto a la cantidad de días de un paquete: 1 y 3 ó más, pudiendo modificarse sólo los días intermedios del circuito en este último caso.

**Entrevistador:** ¿Me puede explicar un poco más esto?

**Rebeca:** Algunos clientes, cuando se personan en la oficina, nos dicen que les gusta un paquete en específico, pero que, por ejemplo, en vez de almorzar en el restaurante que se incluye le interesa otro. Es decir, el paquete es casi el mismo. Hoy, tenemos que construirlo desde cero, pero sería interesante que el nuevo sistema nos ayude a elaborarlo a partir de otro que se asemeje bastante a sus intereses porque la definición de los circuitos se realiza de igual forma a que cuando se crea un paquete nuevo.

Por supuesto, esto reduciría el tiempo de atención y, sobre todo, mejoraría la calidad del servicio. A todos los lugares y agencias incorporadas en el paquete, hay que notificarles que hay un paquete personalizado que las incluye. En las oficinas comerciales hay un especialista de venta que interviene en el proceso cuando se personaliza un paquete. En estos casos, no se pasa por el proceso de evaluación que hace la especialista de gestión de calidad.

Es decir, la conformación de circuitos de paquetes turísticos se realiza de igual forma que cuando se personaliza uno existente.

**Entrevistador:** ¿Qué pasa si para la fecha seleccionada, no hay capacidad de alojamiento, transportación, alimentación y entrada a los sitios de interés?

**Rebeca:** No tienen que preocuparse por esto. Cuando hacemos un contrato con alguna entidad, pactamos un trato preferencial y ellos siempre tienen capacidad para recibirnos. Si no tuviesen, resuelven con un tercero, pero a los efectos de nuestra agencia no nos interesa porque no genera costos adicionales.

**Entrevistador:** ¿Qué tiene un paquete turístico?

**Rebeca:** De un paquete se tiene: nombre, descripción, imagen, cantidad de días, fecha de inicio de vigencia, fecha de fin de vigencia, temporada, cantidad máxima de adultos, cantidad máxima de niños, política de cancelación y reembolso, documentos requeridos, agencia de transporte contratada, precio por adulto, precio por niño y descripción de cada día del circuito. De cada día se conoce, además, el número, nombre, descripción, lugares (nombre, imagen y tipo - hoteles para alojamiento, lugares donde almorzar y comer, sitios que se visitan) y servicios que incluye (Alojamiento, alimentación, transportación, entrada a sitios). Te entrego un folleto con uno de los paquetes que incluye Soroa, Viñales y Las Terrazas.

**Entrevistador:** ¿Qué información contiene la reserva?

**Rebeca:** El cliente que hace la reserva (número de documento de identidad, nombre), cantidad de adultos y menores para los que reserva, vuelo de ida y de regreso (fecha, hora y número), fecha de la reserva, paquete turístico y forma de pago. Es importante señalar que, el paquete turístico es quien tiene si es un paquete personalizado o un paquete prediseñado. Por lo tanto, se exige al cliente cuando viene que tenga, al menos, una pre reserva del vuelo si la reserva es de más de 3 días, porque hay que planificar la transportación al aeropuerto.

**Entrevistador:** Entonces, ¿cómo calculan el precio de sus ofertas?

**Rebeca:** Ese es uno de nuestras más difíciles actividades. Pues eso depende de muchas variables. Depende de los precios de los hoteles, los menores de edad, la temporada turística, etc. Pero eso lo brinda generalmente el Hotel nosotros los vamos sumando a nuestra oferta. A eso le sumamos el costo de las transportaciones, alimentación y sitios que se visitan que se paga entrada y, por último, el 3% por encima que resulta nuestra ganancia.

**Entrevistador:** ¿Qué otros datos almacenan o manejan en este proceso?

**Rebeca:** Bueno lo fundamental es la solicitud, que debe llevar el número de identificación personal, pasaporte, nombre y apellidos del que realiza la solicitud, cantidad de personas menores de edad y adultos y servicio contratado (paquete turístico, caravana familiar o moto).

Esta solicitud es almacenada y pasa a ser una reserva sin confirmar.

Llevamos, además, registros de paquetes que creamos en la agencia para ser comercializados que incluyen todo lo anteriormente mencionado.

**Entrevistador:** ¿Qué sucede si el cliente decide realizar una cancelación?

**Rebeca:** Bueno, imagínese realizar todos los pasos anteriormente mencionados en retroceso, llamar a todos los involucrados y realizar las devoluciones pertinentes que en muchos casos pueden haberse entregado a cada uno de ellos. Y como el pago se realiza en efectivo a nosotros, pero nosotros lo depositamos en las cuentas de cada uno de los mencionados a la hora de realizar una devolución muchas veces debemos dar un cheque para que el cliente extraiga su dinero pues no contamos con efectivo en el momento. Esto nos genera muchas dificultades incluso con la actualización de las tasas de cambio pues nosotros operamos en monedas extranjeras, pero acá pagamos en cuc a los diferentes involucrados. Existe una política para la cancelación y reembolso,

**Entrevistador:** ¿Los paquetes turísticos siempre son los mismos?

**Rebeca:** Por supuesto que no. En un año hay paquetes para temporada alta y paquetes para temporada baja, y cada año cambian. Al inicio de una temporada, se diseñan los paquetes de la siguiente. Esto lo hace el especialista de venta.

Esta especialista, cuando va a crear un paquete, define si será de un día o de varios días (mínimo 3), la fecha de inicio y fin de vigencia y cantidad máxima de adultos y niños. Si es de un día, no hay día de llegada y salida. Sin embargo, si es de varios días, se fijan los días extremos para la llegada y salida, respectivamente. Para el primer día, las actividades definidas son: traslado aeropuerto-hotel, check-in en hotel y alimentación (comida). Para el último día las actividades son: desayuno, check-out y traslado hotel-aeropuerto.

**Entrevistador:** ¿tiene algún software que los ayude?

**Rebeca:** Es un documento Word que se construye por el especialista. Para ello, le pide a un fotógrafo imágenes de cada lugar que se va a incluir en el paquete. Además, hay un software que contiene información de los hoteles, lugares para almorzar/comer, sitios de interés y agencias de trasporte, con las cuales la agencia tiene contrato. De cada uno, se conoce el nombre, precio en temporada alta y en temporada baja por adulto y por niño y la cantidad total y la cantidad disponible por día. Cuando se diseña el paquete, se calcula el precio a pagar por cada adulto y por cada niño, y se le adiciona el 3% a lo que se obtiene a partir de los lugares que incluye.

**Entrevistador:** ¿Quién aprueba un paquete?

**Rebeca:** Cuando se diseñan un paquete de una temporada o cuando se personaliza un paquete la especialista de gestión de calidad revisa comprobando que la cantidad máxima de adultos y niños se corresponda con la capacidad total diaria de cada hotel y, además, se comprueba que si el paquete es de más de un día, se incluyan la cantidad de alojamientos requeridos. También hay que verificar que se planifiquen al menos dos lugares de alimentación y como mínimo un sitio a visitar por día, excepto el día de llegada y salida. Si se detecta algún error, se devuelve al especialista para que rediseñe. Cuando todos los paquetes diseñados están bien, a la vez se pasa al web master para que los publique en el sitio web de #DestinoCUBA y se notifica a las entidades (hoteles, sitios de interés, lugares de comida y agencia de transporte) que están involucrados en los mismos. Este proceso termina cuando el cliente, a través de la web conoce de nuestras ofertas para la próxima temporada.

**Entrevistador:** ¿Qué otros productos ofertan de forma distinta al que ya mencionó?

**Rebeca:** Además de las reservas de paquetes turísticos, somos la única agencia que comercializa caravanas familiares y motos. Para la comercialización de caravana se solicita el pago de un seguro adicional y en el caso de las motos el contar con licencia de conducción vigente. Por lo tanto, un cliente puede ir a Cuba usando otra agencia o realizando todas las gestiones él mismo. Sin embargo, nos contacta cuando le interesa reservar una caravana o moto. El pago se realiza igual que en el caso de la reserva de paquetes turísticos. Este es un producto que se comercializa separado del de paquetes turísticos.

**Entrevistador:** ¿Qué otro elemento le gustaría mencionar en este proceso?

**Rebeca:** Cuando se reserva, hay que pagar el monto total. La reserva no se confirma hasta que no traen el comprobante de pago que le entrega la cajera. Le sugiero que se entreviste con este personal.

Para nosotros es vital la retroalimentación con nuestros proveedores y clientes a través de encuestas que realizamos periódicamente y de análisis de estados de opinión y de nuevas y posibles ofertas que podamos sacar, sería útil poder contar con esto en su solución de ser posible.

**Entrevistador:** Bueno muchas gracias, trataremos de dar respuesta de la menor manera posible.