

## CRUCEROS "ROYAL PACIFIC"

Esta importante empresa de cruceros de placer cuenta con una de las flotas de barcos más importantes del mundo. Los pasajeros habituales de este tipo de viajes saben que viajar en un crucero de Royal Pacific es un pasaporte al confort y al placer, ya que la consigna es "lo importante es que regrese nuevamente". Esta cadena ha encargado a un grupo de analistas el análisis, diseño y desarrollo de un sistema destinado a manejar su negocio.

Esta empresa cuenta con un servicio de consulta on-line en su sitio de Internet, para averiguar las promociones vigentes y fechas de salida e itinerarios de cada crucero.

Cada barco posee tres tipos de habitaciones: standard, suite y presidencial. Las reservas se deberán efectuar hasta 45 días antes de la fecha de salida del crucero, y se toman por teléfono, personalmente o a través del sitio que la empresa tiene en Internet, con una vigencia de 48 horas a partir del momento en que se realiza para efectivizarla. El monto a abonar para que la misma quede realizada es del 50% del valor total del viaje.

Si la reserva se debiera cancelar por fuerza mayor, el importe de la misma será devuelto de la siguiente manera: hasta 40 días antes del viaje, el 70%; hasta 30 días antes, el 55%; hasta 20 días antes, el 35% y hasta 7 días antes, solamente el 15%.

Además, cada barco cuenta con una serie de servicios adicionales, a saber:

- Restaurantes y mini bares linderos a las piscinas
- 3 Restaurantes de cocina internacional
- Bar las 24 hs. (tiene un 10% de recargo si el pedido debe ser llevado al alojamiento)
- Shopping
- Llamadas telefónicas (locales, larga distancia e internacionales)
- Internet las 24 hs.
- Spa y health center (se cuenta con servicio de personal trainer, el cual se cobra por hora y adicional al uso del centro)

El viaje debe ser abonado en su totalidad hasta 4 días antes de que el pasajero aborde el barco. Antes de abandonar el barco, el pasajero deberá abonar la factura correspondiente a los adicionales, la cual incluye los servicios utilizados en el tiempo que haya durado el crucero.

Ambas facturas (viaje y extras) se pueden abonar en efectivo, tarjeta de débito o con tarjeta de crédito.

Esta empresa cuenta con un departamento de Marketing y Promociones, que todos los meses recibe un informe sobre los viajes realizados, población (adultos o niños), y sugerencias que los pasajeros realizan, al llenar una encuesta de satisfacción sobre los servicios recibidos antes de retirarse del barco. Este detalle es de suma utilidad, ya que le permite a la empresa planificar ajustes y mejoras en sus próximos servicios.