***Informe - Entrevistas***

**Área de Gerencia de Viajes y Reservas:**

Como resultado de las entrevista hacia el gerente de viajes y reservas, Enrique Antonio Bonadero, quien se ocupa de la administración, atención al cliente y cobranzas, pudimos comprender un poco más a fondo la empresa, cómo se maneja por dentro, en tanto secretarias, choferes, con su sistema actual, y los procesos relacionados a las excursiones.

Si bien el gerente realiza la mayoría de las tareas en relación a la administración de las excursiones, releva tareas hacia las secretarias tales como las reservas, atención al público, atención telefónica, entrega de papelería a clientes y ventas.

Pudimos obtener los métodos que utilizan para conseguir nuevos clientes los cuales son visitar agencias, a través de redes sociales y entregando folletería en los distintos hoteles de las localidades donde se encuentran.

Al conseguir nuevos clientes por medio de estos métodos la forma en que registran las reservas de viajes son a través de un sistema informatizado de la empresa el cual tiene módulos para las reservas de viajes como para la administración de la misma.

Para cargar estas reservas al sistema informático se necesitan distintos datos con respecto a los pasajeros, estos datos son nombre y apellido, habitación si estan en hotel o dirección si están en una casa, teléfono, y si paga con tarjeta o efectivo.

Se necesita también la cantidad de pasajeros, ya que cada viaje tiene un límite de asientos.

Luego de finalizar cada viaje, se revisan con el sistema los boletos, y los saldos que debería cobrar el chofer o si algún cliente no viajó, ver el motivo por el cual no lo hizo.

Luego de cargar los datos al sistema de cada pasajero o conjunto de pasajeros,ésta va ligada a cada viaje registrado, como son el lugar de salida, el lugar de destino, horarios y costo de viaje. La información del viaje esta en un calendario donde cada día se muestran los viajes a realizar.

Existen una serie de pasos a realizar antes de emprender el viaje. Consiste en controlar la lista de pasajeros para que estén todos los datos correctos y que no haya pasajeros repetidos, y se ordena el recorrido de búsqueda de pasajeros a sus respectivos alojamientos, este recorrido se planea una vez que los choferes tengan la lista de pasajeros antes de viajar.

También se controlan siempre las cubiertas, el agua, el aceite, las luces, y que estén todos los papeles necesarios en regla.

Al revisar que todos los datos estén correctos, y ordenado ya el recorrido de búsqueda de pasajeros, el tiempo promedio antes de arrancar un viaje es de aproximadamente una hora para poder revisar el vehículo y que esté en condiciones, ya sea mecánicas y de limpieza.

El sistema informático, que posee la empresa, es utilizado tanto por las secretarias como los gerentes, es decir que es de uso exclusivo de la oficina, los choferes, por ejemplo, no tienen acceso a este.

También nos interesamos en cómo es su relación con las demás empresas que se dedican al mismo rubro. La actividad en la cual estas se relacionan es la venta de excursiones a pasajeros que luego viajarán en colectivos de la otra empresa.

Cambiando al tema de los choferes de la empresa, nos informaron que cada colectivo tiene asignado un chofer y que cada vez que cargan un viaje al sistema de reservas se asigna la unidad y el chofer que realizará dicho movimiento. Las secretarias son las encargadas de dar a conocer al chofer la información del viaje que se le va a asignar.

Los choferes realizan distintos tipos de viajes, ya sean excursiones, viajes escolares, o viajes especiales, es decir, personalizado para un grupo grande de pasajeros los cuales piden el servicio.

Con respecto a la distribución de choferes por día para cada viaje, al ser éstos de medio día o día completo, se van rotando dependiendo qué duración tuvo el viaje el día anterior.

Los choferes ocasionalmente van acompañados por un camarógrafo que filma y saca fotos durante el paseo, que luego vende; también el camarógrafo ayuda a recoger los pasajeros.

Durante el viaje, a los pasajeros, además de filmar y sacar fotos, se les va contando la historia del camino y lugares del recorrido.

En el transcurso del viaje, los choferes se comunican con sus superiores vía telefónica para pasar información sobre el estado del viaje, y al finalizarlo, informan cómo fue el día laboral completo de forma oral.

Al finalizar la excursión, el chofer revisa la unidad para asegurar que ningún pasajero se haya olvidado nada y prepara la misma para el día siguiente, si la excursión próxima es de día completo, se limpia el colectivo ese mismo día, pero si es de medio día, se limpia la mañana siguiente.  
También entrega el dinero de los pasajeros que debían abonar un saldo y la lista de pasajeros con las modificaciones correspondientes si hubo alguna. Se verifican los boletos entregados por el chofer con respecto a la lista original antes del viaje para saber si hubo alguien que no haya viajado y su motivo.

Con el tema de los clientes, al finalizar la excursión cada uno tiene la posibilidad de realizar un feedback mediante redes sociales, email o vía telefónica.