***Entrevista Gerente de viajes y reservas***

***Nº:*** 1 ***FECHA:*** 07 / 05 / 2020

**NOMBRE Y APELLIDO (opcional):**

**PUESTO/CARGO:** Gerente

**OBJETIVO:** Poder obtener información sobre el sistema informático, sus funciones y funciones de otras áreas de su conocimiento.

1. **¿qué rol cumplís en tu puesto de trabajo?**

Administración, atención al cliente, cobranzas

1. **¿qué tareas relevas a las secretarias?**

Las reservas, atención al público, atención telefónica, entrega de papelería para clientes, ventas

1. **¿qué métodos utilizan para conseguir nuevos pasajeros?**

Visitamos agencias, redes sociales, folleteria en hoteles

1. **¿cómo se registran las reservas de viajes?**

A través de un sistema preparado para nosotros, tanto para reservas de viajes como para la administración

1. **¿qué datos de los pasajeros son necesarios para el registro?**

Nombre y apellido, habitación si estan en hotel o dirección si están alquilando una casa, teléfono, cantidad de pasajeros y si paga con tarjeta o en efectivo

1. **¿qué necesidad tiene el ingreso al sistema, el hospedaje del pasajero?**

Si o si necesitamos ese dato, aparte del teléfono y la cantidad de pasajeros

1. **¿quiénes son los encargados de manejar el sistema informático actual?**

Tanto la secretaría como los dueños

1. **¿qué información está ligada a cada viaje registrado?**

Lugar de salida, lugar de destino, horarios, costo del viaje y cantidad de pasajeros

1. **¿trabajan con otras empresas de turismo?¿qué relación tienen?**

Si trabajamos con varias agencias, que nos reservan pasajeros vendidos por ellos

1. **¿está incorporado al sistema información sobre otras empresas?¿cuales?**

No, es un sistema cerrado

1. **¿cuáles son los pasos que se hacen al momento de arrancar cada viaje?**

Se controla la lista de pasajeros, que estén todos los datos correctos, que no haya pasajeros repetidos, y se ordena el recorrido de búsqueda de pasajeros, ya que nuestro sistema es puerta a puerta

1. **¿tienen asignado un colectivo por chofer?¿está aclarado en el sistema informatizado?**

Cada colectivo tiene su chofer asignado, y cada vez que cargamos un viaje en el sistema de reservas de viajes le asignamos la unidad y el chofer que realizará dicho movimiento

1. **¿cuál es la distribución de choferes por dia para cada viaje?**

Nuestros paseos o viajes pueden ser de mediodía, que sale después de las 13.30 hs. o si es dia completo que pueden salir entre las 7 y las 8 de la mañana de esa forma se va rotando al chofer según el viaje del dia anterior, si realizo un viaje de día completo o de medio dia

1. **¿quién es el encargado de hacerle conocer la información del viaje?¿por cual medio?**

Las secretarias por lo general y se le informa por teléfono la noche anterior si sale de dia completo o de medio dia

1. **¿cuánto es el tiempo promedio antes de arrancar un viaje?**

Una hora, para revisar el vehículo que esté en condiciones de limpieza y control de gomas y aceites

1. **¿los chóferes necesitan ayuda para la búsqueda de pasajeros? ¿quienes son?**

No siempre es necesario, no obstante en todos los viajes acompaña un camarógrafo que filma y saca fotos durante el paseo, que luego se vende y este ayuda a recoger los pasajeros

1. **¿el sistema tiene alguna información del transcurso de la excursión?**

Si, del paseo completo, las paradas y el horario de salida y de llegada, y los lugares donde deben recoger los pasajeros

1. **¿los chóferes utilizan alguna parte del sistema informático?**

No, es de uso exclusivo de la oficina

1. **¿usted se contacta regularmente con los choferes que están en una excursión?**

Sí, vía telefónica

1. **¿que hacer el chófer cuando vuelve de la excursión?**

Revisa que nadie se haya olvidado nada, y prepara la unidad para el dia siguiente

1. **¿se debe indicar algo en el sistema después de cada viaje?**

Si, revisamos los boletos, y los saldos que debía cobrar el chofer o si algún pasajero no viajó, ver el motivo por el cual no viajó

1. **¿el chofer debe presentar algún tipo de registro del viaje realizado?**

Entrega el dinero de los pasajeros que debían abonar un saldo y la lista de pasajeros con las modificaciones correspondientes si hubo alguna novedad

1. **¿los pasajeros tienen algún método para realizar un feedback?**

Mediante redes sociales o e-mail o vía telefónica.