Cuestionario de Evaluación de Situaciones y Necesidades de Capacitación

Instrucciones: Por favor, completa el siguiente cuestionario para ayudarnos a identificar áreas de mejora en el servicio y la operación de la empresa. Tu colaboración es importante para mejorar la experiencia del cliente y la calidad del servicio.

1. Calidad de la Información Proporcionada al Cliente

1.1. ¿Cómo evalúa la claridad de la información proporcionada sobre los paquetes turísticos?

* Muy clara
* Clara
* Poco clara
* Confusa

1.2. ¿Ha recibido quejas de los clientes por no entender los servicios incluidos en los paquetes turísticos?

* Sí
* No
* A veces

1.3. ¿Cree que el personal de ventas y atención al cliente está suficientemente capacitado para explicar los detalles de los servicios ofrecidos?

* Sí
* No
* Parcialmente

2. Coordinación y Puntualidad en los Traslados

2.1. ¿Ha experimentado o recibido comentarios sobre retrasos en los traslados durante los tours?

* Sí, frecuentemente
* Algunas veces
* Nunca

2.2. ¿Cree que la planificación y coordinación de los traslados es eficiente?

* Sí
* No
* Necesita mejorar

2.3. ¿Cómo calificaría la comunicación entre los conductores, guías turísticos y coordinadores de tours?

* Excelente
* Buena
* Regular
* Deficiente

3. Conocimiento de los Destinos Turísticos

3.1. ¿Cómo evalúa el conocimiento cultural e histórico de los guías turísticos sobre los destinos?

* Excelente
* Bueno
* Regular
* Deficiente

3.2. ¿Cree que los guías turísticos podrían mejorar su conocimiento de los lugares que visitan los clientes?

* Sí, mucho
* Sí, en ciertos aspectos
* No, están bien capacitados

3.3. ¿Ha recibido comentarios de los clientes sobre la falta de conocimiento por parte de los guías?

* Sí, frecuentemente
* Algunas veces
* Nunca

4. Atención al Cliente

4.1. ¿Cómo calificaría el trato del personal hacia los clientes?

* Excelente
* Bueno
* Regular
* Deficiente

4.2. ¿Ha recibido quejas sobre el trato del personal hacia los clientes?

* Sí
* No

4.3. ¿Considera que el personal de atención al cliente necesita formación en orientación al cliente y servicio personalizado?

* Sí
* No