

“El resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural” (OMT, 2003)

La “Calidad” en turismo se asocia mayormente a “experiencia” del turista, la que se vincula a los siguientes conceptos:



Calidad del Servicio



Atención



Compromiso (preocupación por las necesidades del cliente)

¿Qué beneficios reporta la calidad?



Reduce costos y eleva la productividad

Al aplicar procedimientos eficientes de calidad, se evita pérdida de insumos y pagos por compensación al cliente por servicios deficientes. La empresa ahorra costos y mejora la productividad laboral



Potencia la diferenciación y la competitividad

Gracias a la calidad, sus prestaciones y su empresa adquiere mayor competitividad al no depender únicamente de la reducción de los precios para vender más. Los viajeros están dispuestos a pagar más por servicios de calidad que respondan a sus expectativas



Mejora la imagen de la empresa

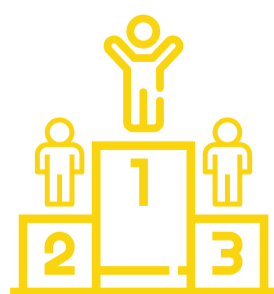
La calidad redonda en una posición destacada de la empresa en el mercado, generando la lealtad de los clientes, que la recomendarán a sus familiares, amigos y colegas. Ello significa mayor demanda y ahorro de gastos en publicidad



Brinda garantías y aumenta la confianza del cliente

La calidad de los servicios reduce la incertidumbre sobre la demanda futura: se incrementa la probabilidad de que los clientes vuelvan por nuevas experiencias satisfactorias y de captar nuevos clientes

“Un cliente satisfecho lo comentará a un número importante de personas. Un cliente insatisfecho lo hará a un número mucho mayor”



Mejor servicio



Mayor fidelización de clientes

