



Transporte Turístico

CERTIFICACIÓN NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA
SELLO Q GUATEMALA

MANUAL DE TRANSPORTE TURÍSTICO

El presente Manual no puede ser reproducido con fines comerciales o para la venta y no podrá modificarse de ninguna forma para ser utilizado en otra certificación que tengan fines de lucro. Y el contenido no podrá ser modificado a menos que sea autorizado por el INGUAT.

Se puede realizar la reproducción por medio impreso o digital y podrá utilizarse la información siempre y cuando se cite como fuente el INGUAT.

Primera Edición.

DERECHOS RESERVADOS

©2014, Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-
www.visitguatemala.com
www.geovisitguatemala.com

CRÉDITOS

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO -INGUAT-

Sr. Pedro Pablo Duchez
Director

Licenciada Maru Acevedo
Sub-directora

Licenciada Heidi Palma
Jefe, División Desarrollo del Producto y
Encargada del Programa de Calidad Turística

MESA TÉCNICA

Consultores especializados en áreas de Turismo, Tour operadores, Hoteles, Restaurantes y Transportes.
Programa de Calidad Turística -INGUAT-

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Licenciada Diana Karina Mejicanos Quiroz

La elaboración de este documento es una recopilación de información en la cual se ha utilizado bibliografía internacional e información de expertos en áreas especializadas para la realización del mismo, con el fin de poder brindar conceptos y herramientas eficaces para las empresas del Sector turismo y que complementen los conocimientos adquiridos en las capacitaciones que forman parte de la Certificación Nacional de Turismo para obtener el Sello Q.

Manual de Transporte turístico



Presentación

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- con la finalidad de mejorar la competitividad en las empresas que prestan Servicios en la industria del Turismo del país, ha creado la Certificación Nacional de Turismo la cual otorga El Sello Q Guatemala de Calidad para el sector.

El Objetivo principal de la Certificación es lograr que las empresas turísticas implementen estándares y procesos en las actividades diarias para poder ofrecer un mejor servicio.

Además esta Certificación permitirá diferenciar a la oferta turística por el nivel de calidad frente a los competidores, mejorando la imagen del servicio y su nivel de satisfacción a los clientes.

La Certificación Nacional de Turismo cuenta con Cinco fases importantes: Capacitación, Asistencia Técnica, Implementación, Auditoria y finalmente el Aprobar la Certificación.

Las capacitaciones que se imparten se hace énfasis en: áreas administrativas, operativas, de servicio al cliente, seguridad ocupacional, cultura turística, sostenibilidad.

Es por ello que en el marco de la Certificación además se han realizado diferentes Manuales que serán una herramienta de apoyo para el empresario y personal.

El presente Manual es uno de ellos el cual se ha realizado para poder definir conceptos, flujogramas, formatos y procedimientos como también conocer la listas de verificación de estándares con la cual se podrá utilizar para realizar ejercicios de autoevaluación de la implementación de la Certificación para posteriormente obtener el Sello Q de Calidad Turística aplicado en el sector del Turismo del país.



| | | | |
|---|----------|--|-----------|
| Introducción | 1 | Procedimientos | 19 |
| Definiciones generales | 3 | CAPTACIÓN DEL CLIENTE | 20 |
| CONCEPTOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE | 4 | ATENCIÓN A CLIENTES FINALES | 21 |
| ◦ Área Administrativa | 5 | INFORMACIÓN Y ASESORÍA AL CLIENTE | 23 |
| ◦ Área de Desarrollo de Servicios | 5 | RESERVA DE SERVICIOS | 25 |
| ◦ Área de Atención al Cliente | 5 | VENTA DEL SERVICIO | 27 |
| ◦ Área de Operaciones | 5 | CONTROL DE CALIDAD | 29 |
| REQUISITOS | 6 | ANTES DEL TOUR | 31 |
| ◦ Requisitos de la empresa que brinde el servicio de transporte terrestre turístico. | 6 | DURANTE EL TOUR | 32 |
| ◦ Requisitos que debe tener un vehículo de una empresa de transporte terrestre turístico. | 7 | Formatos | 35 |
| ◦ Requisitos con que debe contar el baño del vehículo. | 8 | ENCUESTA DE EVALUACIÓN | 36 |
| ◦ Limpieza del vehículo. | 8 | DATOS DEL CLIENTE | 37 |
| ◦ Limpieza del baño. | 9 | FICHA DE RESERVA | 38 |
| ◦ Estado de Mantenimiento del Vehículo | 9 | REPORTE DEL CONDUCTOR | 39 |
| ◦ Requisitos del conductor | 10 | REPORTE DE OBJETOS OLVIDADOS | 40 |
| ◦ Responsabilidad de la empresa hacia los colaboradores | 10 | FICHA DEL VEHÍCULO | 41 |
| Disposiciones Generales de Servicio | 11 | CONTRATO | 42 |
| ◦ Obligaciones de los usuarios que utilizan el transporte terrestre turístico. | 11 | FICHA DE MANTENIMIENTO DEL VEHÍCULO | 43 |
| ◦ Derechos de los usuarios que utilizan el transporte terrestre turístico. | 11 | Criterios específicos para auditorías de certificación de calidad turística | 45 |
| ◦ Requisitos de logística con que debe contar la empresa. | 11 | Notas | 50 |
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE | 13 | | |
| 1. Primer contacto con el cliente | 13 | | |
| 2. Reserva y/o venta de servicio | 14 | | |
| 3. Pago del servicio del transporte terrestre turístico | 15 | | |
| 4. Prestación del servicio | 15 | | |

Introducción

El Objetivo del Manual de Calidad para el rubro de Transporte Terrestre Turístico, es estandarizar el servicio que se ofrece a través de las diferentes empresas, para que este se brinde con calidad y así se superen las expectativas del cliente.

Por lo que a través de este manual se desea dar las pautas para la prestación de un buen servicio, brindándole a las empresas sin importar su tamaño la oportunidad de manejar conceptos, técnicas e instrumentos tales como procedimientos y check list los cuales les dará la oportunidad de medir el cumplimiento de los estándares que se establecerán en la empresa.



Definiciones generales

Concepto de Transporte Terrestre Turístico

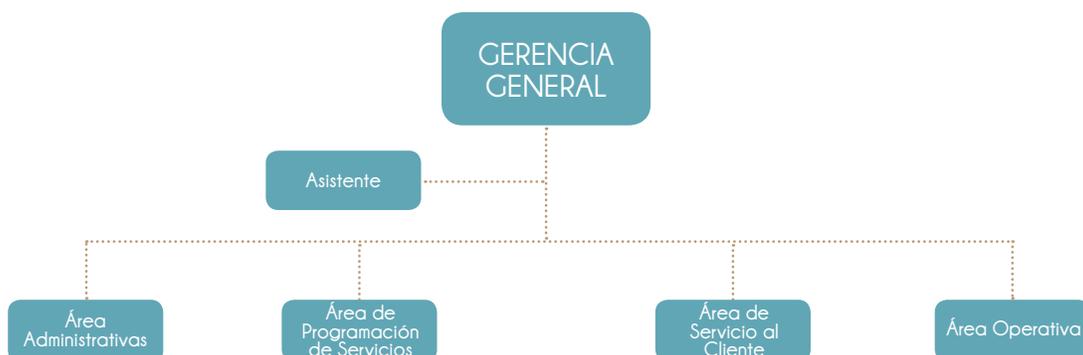
Las empresas de transporte turístico son aquellas que poseen infraestructura y bienes de equipo para transportar a los diferentes lugares turísticos de un área geográfica a personas que se denominan turistas según la Organización Mundial de Turismo (OMT). Dicho servicio se brinda a través de vehículos que cuentan con las condiciones necesarias que garantizan un servicio cómodo y seguro para el turista, dichoso traslado se realiza con fines únicamente recreativos o de descanso, mediante un pago previamente acordado, el cual contempla el arrendamiento del vehículo y un conductor, y en ocasiones personal de apoyo como un ayudante del conductor.

Dicho servicio debe brindarse con calidad, por lo que es importante que toda empresa que brinde el servicio de transporte turístico debe cumplir con los siguientes principios:

- Puntualidad a la hora de la Salida y llegada del servicio contratado
- Seguridad en el servicio que se ofrece
- Calidad y comodidad del vehículo
- Atención y amabilidad hacia el cliente por parte del personal que está en el vehículo (conductor y ayudante)
- Limpieza del Vehículo
- Seguridad con el equipaje

Organización de una empresa de transporte terrestre turístico

Toda empresa terrestre que brinde el servicio de transporte turístico debe estar organizada con personal altamente calificado que brinde el servicio que el usuario espera y además exceder sus expectativas, es por ello que debe de contar con un organigrama el cual detallara las personas que deben laborar en cada una de las áreas. En ocasiones los puestos pueden variar dependiendo el tamaño de la empresa, pero a continuación se detalla un ejemplo de una organización común:



Organigrama de una empresa de Transporte Terrestre Turístico

Área Administrativa

Integrada por el administrador de la empresa y algunos asistentes para las diferentes sub-áreas tales como contabilidad y compras, selección de personal entre otras. El administrador toma decisiones tales como:

- Selección, contratación y evaluación de personal
- Pago de personal
- Compra de Insumos
- Hacer que se cumplan los permisos de operación
- Pago a proveedores

Área de desarrollo de servicios

- Área designada a realizar la programación de los traslados
- Da seguimiento a los servicios prestados
- Da seguimiento a las solicitudes especiales del cliente.

Área de atención al cliente

- Personal que tiene contacto directo con los clientes antes de ser prestado el servicio
- Personal encargado de brindar información a los futuros clientes a través de llamadas telefónicas, páginas web, redes sociales, y personalmente.

Área de Operaciones

- Personal encargado de velar el funcionamiento idóneo y mantenimiento preventivo y correctivo de la flota de transporte turístico.
- Persona conformado por: conductor, ayudantes entre otros.

Clasificación del transporte turístico terrestre según la modalidad del servicio que se presta

- Traslado
- Visita local
- Excursion

Requisitos

Requisitos de la empresa que brinde el servicio de transporte terrestre turístico

- Debe contar con el permiso vigente que lo acredite a prestar el servicio.
- Infraestructura fija para la prestación del servicio la cual debe tener: oficina y un terreno limpio y en buenas condiciones para mantener el transporte en buen estado.
- Se dispone de un croquis o mapa de ubicación y accesos para llegar a la empresa, este croquis o mapa será enviado a los clientes que lo soliciten
- La sede (o sedes) de la empresa está correctamente señalizada. Esta señalización se encuentra limpia, en buen estado de mantenimiento y en un lugar de fácil visibilidad para el cliente.
- Las instalaciones y el mobiliario se encuentra en buen estado de conservación, orden y limpieza.
- Dependiendo de la ubicación geográfica del establecimiento, éste dispondrá de aparatos de aire acondicionado en la zona de atención al cliente.
- Con el fin de evitar accidentes, las zonas peligrosas (desniveles, talleres, instalaciones eléctricas o mecánicas, otros) deben estar convenientemente señalizadas y su acceso restringido a los colaboradores de la empresa, convenientemente equipado. Cuando se efectúen maniobras que entrañen peligro o en condiciones de escasa visibilidad, se prevendrá mediante señales acústicas y lumínicas y se restringirá el acceso a las personas no vinculadas.
- La empresa que preste este servicio debe acreditar el buen funcionamiento de los vehículos, realizando controles periódicos para garantizar su buen funcionamiento.
- Presta el servicio con el vehículo que cuente con el certificado de revisión técnica vigente.
- Mantener vigente la póliza del seguro de accidentes de tránsito para todos los vehículos de la flota habilitada.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos.
- Verificar que el conductor está capacitado con la licencia de conducir vigente de la categoría requerida para conducir los vehículos de transporte con pasajeros.
- Verificar que los conductores que manejan la flota de vehículos no manejen bajo influencia de alcohol y estupefacientes.
- Verificar que los conductores cumplan con los horarios e itinerarios de viajes establecidos.
- Comunicar a los conductores las reglas que deben cumplir al prestar el servicio.
- Verificar que el conductor del vehículo cuente con uniforme y exhiba su identificación
- Equipamiento de seguridad para los vehículos
- La información comercial (folletos, página Web, entre otros) sobre la empresa están en el idioma español y en inglés.
- El establecimiento tienen definido y documentado planes de prevención de peligros potenciales en las actividades y servicios prestados y planes de emergencias conforme a los requisitos de la legislación vigente.

Requisitos que debe tener un vehículo de una empresa de transporte terrestre turístico

- Sistema de aire acondicionado y calefacción La climatización, deberá permitir la difusión constante y la regulación equilibrada de la calefacción y el aire acondicionado, permitiendo alcanzar en diferentes puntos del vehículo la misma temperatura).
- Sistema de frenos adecuado para los diferentes caminos y terrenos que se recorrerán dependiendo en donde se encuentre ubicado el destino turístico.
- Equipo de sonido para comunicación con los pasajeros
- Micrófono
- Sistema de TV y videos (para distancias largas)
- Sistema de recepción de radio AM/FM
- Cortinas Laterales
- Asiento para el Guía
- Un botiquín básico: Tubo de oxígeno, alcohol, agua oxigenada, analgésicos, vendas, curitas, pastilla para la altura, bolsas plásticas par vómitos, esparadrapo y tijeras.
- El vehículo debe contar con chequeos periódicos que garantice su buen funcionamiento.
- Todo vehículo que presente el servicio de transporte terrestre turístico debe contar con una póliza de seguro vigente contra accidentes.
- El diseño o modelo del vehículo sea exclusivamente para turismo.
- El tipo de asientos con sus respectivos cinturones de seguridad.
- Que las bodegas del vehículo tengan seguridad para llevar el equipaje del turista
- Una llanta de repuesto.
- Un tricket
- Extintor contra incendios
- Una caja de herramientas con las llaves necesarias
- Llave de ruedas con sus respectivas palancas.
- Una alfombra para recostarse en el piso al momento de arreglar algún desperfecto del vehículo.
- Un par de guantes.
- Una lona para cubrir las maletas con su respectiva soga en el caso que se utilice la parrilla del vehículo para colocar equipaje, si el vehículo lo permite según su característica y autorización.
- Una linterna y baterías de repuesto.
- El vehículo debe tener un distintivo del logotipo de la empresa a la que pertenece.
- Debe estar pintado de colores sobrios y elegantes.
- Contar con un recipiente de basura dentro del vehículo.
- Señalización de salida de emergencia
- Triángulos de emergencia
- Los asientos dispondrán de fundas de cabezales, reposabrazos abatibles.
- Lámparas de noche, preferentemente de baja potencia.
- Lámparas de iluminación intensa a la altura de las puertas, que faciliten la subida y baja de viajeros.
- Indicadores en los escalones.
- Luz de techo o flexo, en el puesto del conductor.

Requisitos con que debe contar el baño del vehículo

- Inodoro
- Lavamanos
- Recipiente de basura
- Dispensador con jabón líquido
- Dispensador con toallas de papel para el secado de mano
- Dispensador con papel higiénico

Limpieza del vehículo

- Se debe contar con planes de limpieza documentados
- Lavado de cristales y parabrisas antes de realizar cualquier visita turística, cuando sea necesario.
- Se debe realizar la limpieza de la parte exterior de manera diaria (ventanas, bodegas, parabrisas, espejos, llantas, aros, micas, focos) utilizando detergentes y pulidores.
- Se debe limpiar el piso del vehículo de manera diaria, tener mucho cuidado de no utilizar productos que puedan dejar el piso muy liso y que esto provoque algún accidente con los pasajeros.
- Reacondicionado de los asientos al final de cada servicio diario.
- Se deben desempolvar los asientos diariamente.
- Reposición semanal de las fundas de los cabezales o inmediata cuando estos se hallaran sucios.
- Desempolvado con paño húmedo de los compartimentos de equipajes de la cabina de pasajeros, cuando sea necesario
- Se deben aspirar semanalmente y utilizar productos en espuma para limpiar los asientos del vehículo.
- El panel del conductor se debe limpiar diariamente con un paño seco y de manera semanal limpiarlo con silicona.
- Las cortinas deben ser deben desempolvar semanalmente y lavarse quincenalmente.
- Tapicería y alfombra en buen estado, sin desgarros o quemaduras; limpieza de cabezales, cortinillas, asideros, parasoles, entre otros.
- Si por razones de urgencia o causa justificada se tuviese que hacer uso de vehículos en distintas condiciones a las indicadas anteriormente, éstos no deben ocasionar ningún riesgo en la seguridad y confort del pasaje y además se tendrá que justificar que se están tomando las medidas necesarias para eliminar o minimizar el problema.
- Todos los productos de limpieza deben estar perfectamente almacenados y en sus envases originales preferentemente, o rotulados indicando el contenido.
- Se dispondrá de uno o varios espacios reservados para el almacenamiento de los equipos, materiales y productos de limpieza. Dichos espacios estarán preferentemente aislados o separados, identificados, normalmente cerrados y serán independientes de otras utilidades diferentes a las asignadas.
- Todo el material almacenado lo estará de forma ordenada de manera que se permita la fácil localización de los mismos. No se depositarán en ningún lugar de almacenamiento los materiales directamente en el suelo

Limpieza del baño

- Se debe cambiar diariamente el agua en el sistema del baño, utilizando productos antisépticos.
- Controla el normal funcionamiento de la provisión de agua.
- Se debe limpiar y desinfectar diariamente el inodoro, el lavamanos y el recipiente de basura.
- No se debe contar con restos de suciedad ni humedad en suelos, paredes y sanitarios.
- Todos los elementos del baño deben funcionar correctamente (luces, grifos, entre otros).
- El baño debe tener un olor agradable.
- Se debe contar con papel higiénico.
- Se debe contar con el dispensador de jabón limpio y lleno.
- Se debe colocar dentro del recipiente de basura una bolsa plástica, para un mejor manejo de los desechos.
- Se debe efectuar mensualmente la limpieza de los filtros del sistema del baño.

Estado de Mantenimiento del Vehículo

- Se debe contar con todo el equipo de llantas nuevas.
- Revisión periódica del sistema de renos de acuerdo al uso que se da a la unidad, para lo cual el conductor estará pendiente del desgaste de las cajas.
- Cambio de aceite y filtros respectivos de acuerdo al catálogo de fábrica.
- Revisión periódica del sistema de dirección.
- Revisión periódica del sistema de tracción trasera (corona y caja con el respectivo cambio de aceite de acuerdo al catálogo de fábrica).
- Revisión de la batería o sistema eléctrico
- Se dispone de un Plan de Mantenimiento de los elementos mecánicos (global o particular para cada vehículo). Para garantizar el confort de los clientes, el mantenimiento periódico del vehículo contemplará los elementos mecánicos y los materiales aislantes destinados a reducir las vibraciones y ruidos en marcha, asegurando el confort del pasajero. Con independencia de la comprobación diaria que realizan los conductores o las personas que realizan la recepción de los vehículos, el Plan de Mantenimiento Preventivo incluirá una revisión, con periodicidad mínima mensual, del correcto estado y funcionamiento de los elementos de equipamiento. Esta revisión debe hacerse con antelación a la salida de los vehículos.
- Todas las actividades de mantenimiento y limpieza, definidas por el / los responsable/s, serán registradas en libros, partes de trabajo o fichas de los vehículos. Dichos documentos deberán ser conservados durante la vida útil del vehículo.
- Se dispondrá de un Plan de Mantenimiento que incluirá una revisión, con periodicidad mínima mensual, del correcto estado y funcionamiento de los elementos de equipamiento, en particular de los que están a disposición de los viajeros o clientes (baños, climatización, seguridad eléctrica, entre otros). La inspección mensual podrá ser realizada por los colaboradores del área implicada, que informarán de las anomalías detectadas al servicio de mantenimiento mediante la cumplimentación de partes o similares.
- Se dispone de un sistema de control y seguimiento de los comunicados o partes de averías

Requisitos del conductor

- El conductor deberá ser titular de la licencia de conducir de la categoría correspondiente para conducir los vehículos de reporte de pasajeros.
- Contar como mínimo con dos años de experiencia para conducir vehículos de transporte de pasajeros
- Recibir capacitación para conducir vehículos de transporte de turistas
- Contar con uniforme e identificación visible en su horario de trabajo
- Debe tener la responsabilidad de abastecer el vehículo antes de empezar su itinerario de viaje y cuando esté desarrollando dicho viaje si lo necesita nunca deberá hacerlo con pasajeros en el bus.
- El conductor tiene la responsabilidad de que el bus este en optima condiciones para conducirlo antes de empezar el recorrido, y este no deberá ser conducido si presenta alguna falla que ponga en peligro a los pasajeros.
- El conductor debe vigilar que el número de pasajeros no exceda el número de asientos.
- Deberá respetar el itinerario del viaje
- Debe respetar las medidas de tránsito correspondientes en el transcurso del recorrido realizado.
- Permanecer siempre en su asiento cuando el automotor este encendido y nunca le dará el permiso para conducir el vehículo a otra persona
- El conductor tiene la responsabilidad de verificar que en el autobús no se transporte productos explosivos, inflamables, venenosos, corrosivos como tampoco armas de fuego.
- El conductor debe contar con un protocolo establecido por la empresa, para actuar cuando el vehículo sufre algún desperfecto mecánico.
- El conductor debe llevar una agenda en la que se encuentren los números telefónicos de las agencias con las que trabaja, y los números de emergencia (hospitales, clínicas, PNC).
- El conductor debe hablar el idioma español y un inglés básico.

Responsabilidad de la empresa hacia los colaboradores

- Motivar al personal
- Desarrollar las actitudes, aptitudes y conocimientos necesarios para que los colaboradores se desenvuelvan correctamente en su puesto de trabajo.
- Escuchar las expectativas del colaborador hacia la empresa
- Contar con planes de capacitación constante para el personal

Disposiciones Generales de Servicio

- Todo prestador del servicio de transporte terrestre turístico deberá contar con el permiso de operación por parte de INGUAT antes de empezar sus actividades.
- El conductor debe llevar una hoja de ruta por cada viaje, establecida por las empresas prestadoras de servicio.
- El conductor del vehículo no deberá conducir por más de cinco horas continuas durante la noche.
- El conductor deberá tomar un descanso de por lo menos dos horas entre jornada y jornada.
- Tampoco deberá conducir más de doce horas en un periodo de veinticuatro horas.

Obligaciones de los usuarios que utilizan el transporte terrestre turístico

- El pasajero tiene prohibido subir al vehículo en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas.
- El pasajero tiene prohibido subir al vehículo portando armas de fuego, productos explosivos, venenosos o similares.
- El pasajero solamente puede bajar y subir del vehículo en los lugares permitidos y sólo cuando éste se encuentre detenido.
- El pasajero tiene prohibido provocar peleas en el interior del vehículo.
- Debe cumplir con las instrucciones de seguridad que brinde el conductor y la tripulación.
- El pasajero debe estar puntual y en el lugar establecido para utilizar el servicio.
- No debe portar artículos o paquetes que puedan molestar o incomodar a los demás usuarios en el interior del vehículo.

Derechos de los usuarios que utilizan el transporte terrestre turístico

- Ser transportados en un vehículo seguro.
- Exigir al conductor que sus paradas se realicen en los lugares permitidos por la ley y establecidos en el itinerario de viaje.
- Exigir al conductor que no se transporte materiales explosivos, venenosos o armas de fuego.
- Hacer respetar al conductor el número de pasajeros establecidos para el vehículo.

Requisitos de logística con que debe contar la empresa

El responsable de la realización del diseño desarrollará el itinerario, realizando, si fuera necesario, la "simulación" teórica del producto diseñado, un viaje de inspección u otro sistema alternativo.

- Para el diseño de servicios a medida debe recoger de forma documentada y lo más detallada posible la petición hecha por el cliente en cuanto a las características, objetivos, necesidades y expectativas del mismo.
- La empresa deberá tener definido para los conductores, guías y los colaboradores de asistencia:
 - a. Información para cada uno de los itinerarios, incluyendo información de los lugares turísticos, distancias entre lugares visitados, entre otros.
 - b. Políticas de actuación respecto de las incidencias más comunes (enfermedades, problemas con los transportes, entre otros).
- Todo cambio de itinerario en ruta a petición del contratante o por razones de fuerza mayor será reflejada y justificada en los partes de viaje del conductor. Si estos fueran a instancias del contratante, los partes deberán ser firmados por él o por su representante.
- El tratamiento de tarifas y casos especiales (rebajas, devoluciones, descuentos compensatorios, entre otros) estará formalizado, contemplando las responsabilidades para su autorización y mecanismos de imputación. Las características de las ofertas y promociones deben estar claramente especificadas, de forma que el cliente sepa en todo momento cuáles son los compromisos y los niveles de calidad ofrecidos.
- Los colaboradores tienen definido por escrito los pasos a seguir en caso de producirse retrasos o incidencias con los viajes contratados por sus clientes.
- Las empresas tendrán previstas y documentadas las actuaciones a realizar en caso de averías. En el caso del transporte turístico, estas deberán ser conocidas también por los conductores, quienes recibirán formación básica al respecto, con la finalidad de poder evaluar y afrontar posibles inconvenientes en ruta que pudieran presentarse.
- En el caso de eventuales averías en ruta que no permitan continuarla en condiciones adecuadas y que no puedan ser solucionadas en el plazo de 3 horas y en función de la duración del servicio, se deberá proveer de un vehículo en sustitución de parecidas características y durante el tiempo necesario respetando las condiciones contractuales. En este sentido se valorará positivamente la existencia de acuerdos de colaboración entre empresas en esta materia.
- Cualquier sustracción o daño a los vehículos será denunciado a las autoridades competentes y comunicado inmediatamente al responsable correspondiente para coordinar las medidas oportunas.

Prestación del servicio de transporte terrestre turístico

I. Primer contacto del cliente

El cliente nos contacta a través de una llamada telefónica, fax, o correo electrónico. El contacto inicial del ejecutivo será en menos de 24 horas.

Carpeta

A cada cliente se le asigna un folder o carpeta. En esa carpeta es necesario incluir toda la comunicación con cada cliente de forma escrita. Esto nos va a servir de back up, para tomar notas, tener claro lo solicitado y diseñar la perfecta propuesta. Así mismo nos sirve de apoyo a la hora de presentarse algún reclamo. A mano derecha del file se incluye la comunicación con el cliente y a mano izquierda la comunicación con los proveedores.

Seguimiento al cliente (1)

Una vez enviado el primer contacto y el cuestionario se le debe dar un tiempo máximo de 2 días para realizar un seguimiento en donde se verifica que la información enviada arriba correctamente y que aun el cliente necesita de nuestros servicios.

I.1. La recepción del cliente

Esta es la primera etapa en la prestación del servicio, la cual es de suma importancia ya que es el primer contacto que los clientes tienen con la empresa, por lo que la respuesta a sus necesidades y dudas debe ser resuelta. Existen varios medios para realizar dicha recepción de información:

A. Servicio al cliente en persona:

Se debe contar con una oficina ordenada en la cual estará ubicada una recepcionista, la cual debe estar muy bien presentada para poder ofrecer el servicio que solicita. Dicha recepcionista debe dominar el idioma inglés como mínimo, debe manejar la información general de la empresa, como también de la logística de trabajo de la empresa, rutas, características especiales de los vehículos, las tarifas y formas de pago etc. En la recepción se debe contar con un catálogo de las fotografías de los vehículos, en el caso que no se puedan mostrar físicamente para que el cliente pueda verificar la calidad de los autobuses. Al igual se debe tener a la vista las formas de pago que se pueden realizar en la empresa.

B. Teléfono:

- Como regla de cortesía cuando se está atendiendo a una persona físicamente y se recibe una llamada por teléfono, se atiende primero la llamada telefónica se le toma los datos y se devuelve la llamada al término de atender a la persona que está en la recepción.
- Se debe responder el teléfono máximo al tercer timbre.

Al contestar una llamada telefónica se debe saludar de la siguiente forma:

- » Saludo: buen día o buena tarde
- » Nombre de la empresa
- » Nombre de la persona que atiende
- » Preguntar el nombre del cliente y referirse a él con este.

- Se debe contar con una recepcionista que tenga dominio del idioma inglés como mínimo.
- Debe manejar la información general de la empresa como también de la logística de trabajo de la empresa, rutas, características especiales de los vehículos, las tarifas y formas de pago etc.

C. Página Web:

La página web rutas, es uno de los medios de reserva más utilizados en la actualidad para contactar a las empresas que prestan servicio de transporte turístico utilizados actualmente.

Esta página debe contener la información de las principales características, ubicación, teléfono de contacto, entre otros de la empresa. Al igual debe tener un formato fácil y rápido de usar.

Por lo tanto toda página web debe contar como mínimo:

- Fotografías y características de los vehículos
- Logística de trabajo de la empresa
- Rutas
- Características especiales de los vehículos
- Las tarifas
- Formas de pago en idioma español e inglés
- Fotografías de los conductores uniformados
- Datos de contacto

2. Reserva y/o venta del servicio

Luego que el cliente haya decidido contratar los servicios de la empresa, se procede a elaborar la ficha de reserva. Para ello necesitamos investigar sobre las necesidades del cliente y las características del grupo a atender, los servicios y horarios solicitados, la forma de pago, entre otros.

2.1. Diseño de propuesta

Al obtener la información solicitada se prepara la primera propuesta para el cliente.

- 2.1.1. Elaboración de un día a día donde se consideren los traslados, hoteles, actividades y servicios que satisfagan las necesidades, expectativas y solicitudes del cliente.
- 2.1.2. En base al día a día elaborado se desarrolla un archivo de excel con los servicios, precios netos, rack y así mismo el precio de venta al cliente. Este se elabora con los contratos de la empresa.
- 2.1.3. Se elabora un archivo de Word con el día a día detallado donde se incluye el precio total del viaje ya sea global o por persona, nombre exacto de servicios ofrecidos, descripciones, fotografías, logística, notas importantes, cantidad de noches, ubicación, políticas de pago, cancelación, modificación y así mismo lo que no incluye la propuesta. Al terminar este documento se crea un pdf. Posteriormente se elabora un email al cliente con la Primer Propuesta.

En el correo electrónico se le explica:

- a. La disponibilidad las unidades en la propuesta dependerán de la disposición final al recibir su confirmación.
- b. La empresa elabora todos los itinerarios a la medida por lo tanto se esperan todas las preguntas, cambios, necesidades, o nuevas solicitudes del cliente.
- c. La idea es trabajar junto al cliente en el diseño del perfecto viaje.
- d. Se adjunta la primera propuesta para iniciar esta labor en conjunto.

A este correo se le adjunta el archivo pdf elaborado.

Seguimiento cliente (2)

Al cabo de una semana si el cliente no se ha contactado es necesario darle seguimiento. Si el mismo contesta la propuesta es necesario iniciar el proceso de personalización o hecho a la medida o bien la confirmación de servicios si el cliente confirma el deseo de realizar el paquete como fue enviado.

Seguimiento (3)

Una vez que el cliente esté completamente satisfecho con la propuesta que se le ha enviado se confirma el servicio, se reservan las unidades. En el momento en que se tiene la propuesta confirmada se envía el contrato final y factura al cliente. El cliente debe imprimir el contrato y la factura. Los debe completar a mano y debe enviar los mismos firmados y llenos por fax o correo con la forma de pago.

3. El pago del servicio del transporte terrestre turístico

La forma de realizar el pago por el servicio prestado a los clientes debe establecerse de una forma clara y debe darse a conocer tanto en la página web como en la oficina de atención al cliente y se debe contar con varias opciones, entre ellas podemos mencionar:

- Tarjetas de Débito
- Tarjetas de Crédito
- Transferencia bancarias
- Pago a través de la página web

4. Prestación del servicio

Esta etapa es la más importante ya que a través de esta es que el cliente empieza a percibir la calidad del servicio y esto lo empieza a preciar desde el primer contacto que tiene el turista con el responsable del vehículo, por lo tanto el conductor debe dar un buen recibimiento al cliente al ingresar al vehículo.

Por lo que se debe cumplir con los siguientes requisitos al brindar el servicio:

- Debe existir congruencia entre lo establecido en el contrato del servicio que se ofreció el cual quedo pactado y lo que el cliente observara al llegar a recibir el servicio, es decir debe haber congruencia en el vehículo que este vio con el que se le dio.

- En lo posible llevará carteles removibles para que el grupo de turistas reconozca fácilmente el autobús con números o nombres los cuales se ubicarán en cada lado del vehículo así como en el lado derecho del parabrisas, siempre que no obstaculice la visión del conductor.
- Durante la prestación del servicio (aprovechando el tiempo de las paradas) se tratará de mantener la limpieza externa e interna del vehículo.
En cuanto a la limpieza interior tomar en cuenta los pisos, asientos, porta-paquetes, tablero de control, ventanas y cortinas, poniendo una atención.
- Puntualidad al momento de prestar el servicio: Para prevenir cualquier imprevisto, el vehículo debe estar en el punto de encuentro o estacionamiento 30 minutos antes de la hora señalada.
- El conductor debe ser amable con los pasajeros, debe saludarlos y dar una cordial bienvenida al cliente, mostrando en todo momento una sonrisa. Debe evitar utilizar vocabulario indebido como el exceso de confianza.
- El conductor debe cumplir con responsabilidad los horarios estipulados al igual que la ruta designada.
- El conductor debe respetar el máximo de velocidad permitida en las rutas, así como todas las demás reglas de tránsito.
- El conductor de cuidar las pertenencias de los pasajeros en el vehículo.
- Apoyar al guía de turismo en lo que este le solicite siempre y cuando no se ponga en riesgo a los pasajeros.

Aspectos de seguridad antes de prestar el servicio

- Que el vehículo haya recibido el mantenimiento previo antes de efectuar cada circuito.
- Revisar que el vehículo posea un botiquín bien implementado.
- Revisar la limpieza del vehículo tanto interna como externa.
- Que el vehículo tenga su póliza SOAT en plena vigencia.
- El transportista deberá acreditar que el vehículo que opera cuenta con el seguro obligatorio contra accidentes.
- Antes de iniciar el recorrido de las unidades, el guía debe indicar cuáles son las normas de seguridad a seguir durante el camino para evitar contratiempos, así mismo se debe indicar a los pasajeros que deben dar aviso de inmediato al guía cuando se sientan enfermos para que se proceda a su atención.

Despedida al cliente

- El conductor debe dejar a los pasajeros en el lugar y hora indicada en el contrato.
- El conductor debe ayudar a bajar el equipaje de los pasajeros cuidando de que los mismos se coloquen en un lugar seguro.
- En la última parada se le puede dar al guía y directamente a los pasajeros una ficha de encuesta para saber que calificación dan a nuestro servicio.
- Tratar de condensar la ficha en muy pocas preguntas para no molestar al cliente.

Servicio post venta

En esta etapa la empresa se dedica a brindar apoyo adicional que el pasajero pueda necesitar luego de haber hecho uso de nuestros servicios de transporte. Parte este servicio consiste en ofrecer otras rutas y / o itinerarios según estos sean requeridos por los clientes.

Cómo debe reaccionar ante una inconformidad del cliente:

- No sobresaltarnos
- No gritarle
- No insultarle
- Entender al cliente.
- Ponernos en su lugar.
- Tratar de solucionar el incidente que ocasionó su malestar.
- No cambiar nuestro estado de ánimo para no incomodarla resto del grupo.
- Comunicar inmediatamente a la gerencia el incidente para dar una solución pronta y efectiva al problema.
- El incidente se debe resolver con el cliente y no hacerlo extensivo con el resto del grupo porque genera una mala imagen.

Reporte de servicios

- Es muy importante para la empresa que presta el servicio, saber los comentarios del cliente al recibir el servicio, por lo que además de realizar una encuesta podemos preguntarle al cliente a modo de conversación utilizando herramientas de recolección de información.
- También viajando con el cliente (Observación) conocemos su opinión escuchándolo cuando se queja (Registro de quejas) o cuando pregunta a los empleados con los que habitualmente tiene un contacto directo, así nos permite identificar las carencias de nuestro servicio actual y realizar acciones correctivas que mejoren la calidad del servicio.
- Por lo que La empresa tendrá una persona responsable que recabe la opinión de los clientes y realice una valoración del servicio (proveedores, organización en el destino, trato con el cliente, entre otros).



Procedimientos

Procedimiento: Captación del cliente

1. Objetivo

Proporcionar las estrategias adecuadas para captar a los clientes.

2. Alcance

- Gerencia
- Personal de servicio al cliente

3. Documentos de Referencia

Formulario de solicitud de servicio

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad agente de ventas y/o recepcionista captar a los clientes que llegan a la agencia.

5. Tiempo

15 minutos

6. Acciones

6.1 El cliente contacta a las empresas para solicitar un servicio. Éste cliente pudo haberse informado por :

- 6.1.1 La página Web
- 6.1.2 Referencias de otros clientes
- 6.1.3 Folletos informativos

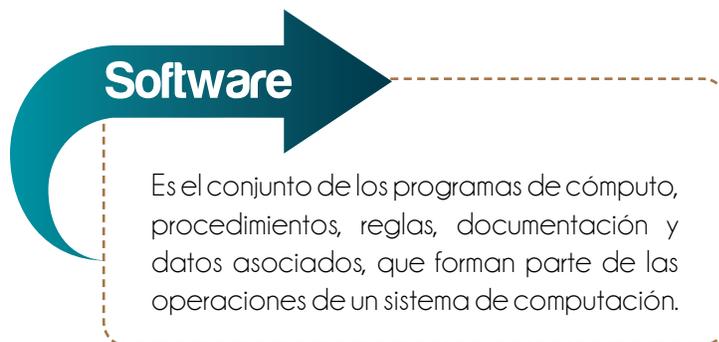
6.2 Es atendido por el recepcionista o vendedor quien le da la bienvenida. Este primer contacto es recomendable pues permitirá asegurar la calidad del servicio a brindarse. Además le permite el acceso a una instancia superior, en caso el cliente desee realizar un reclamo o presentar una queja.

6.3 Se le muestran los servicios que la empresa brinda.

6.4 Se le muestran las unidades ya sea en fotografías o a través de una visita a las mismas.

6.5 El vendedor o recepcionista registra la información del cliente en el sistema de registro (Software de Gestión, Excel, Fichas manuales, entre otros) y toma nota de todas sus necesidades y solicitudes especiales.

7. Definiciones



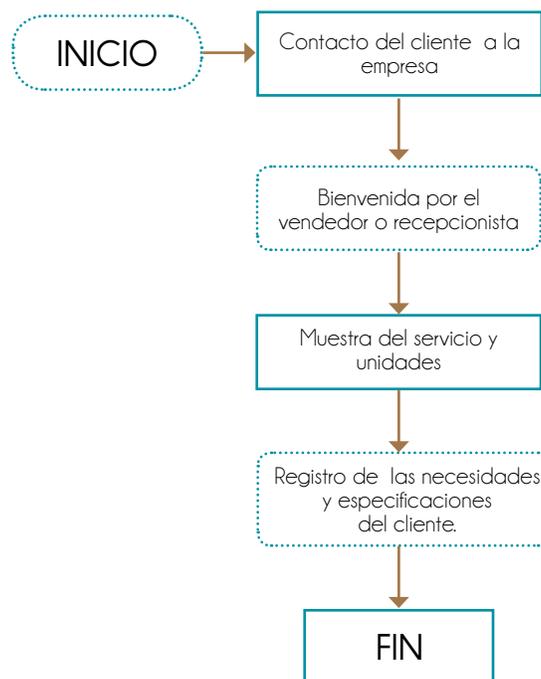
8. Modificaciones

N/A

9. Distribución

Manual de transporte de empresas terrestres turísticas.

10. Flujograma



Procedimiento: Atención a clientes finales

1. Objetivo

Proporcionar líneas de acción para comunicar al cliente final sobre las características de los servicios.

2. Alcance

- Agente de ventas
- Recepcionista
- Gerente

3. Documentos de Referencia

Prospecto de cliente
Servicios y condiciones
Contrato de servicios

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del agente de ventas o recepcionista informar y asesorar a los clientes finales.

5. Tiempo

La información tiene que enviarse antes de las 24 horas de recibida la cotización.

6. Acciones

6.1 Una vez establecido el primer contacto el cual puede ser a través de internet, fax, teléfono u otro medio la respuesta deberá ser inmediata, para ello establezca como política y cultura organizacional; responder en tiempo real "just on time", máximo 24 horas.

6.2 Crear un file del "Prospecto de cliente", mediante el cual podrá dar seguimiento al proceso desde el principio hasta el cierre de venta , pero a su vez servirá como registro de base de datos, y sobre todo en el desempeño del servicio.

6.3 La respuesta hacia el cliente debe ser cálida haciendo mención a lo solicitado dando la percepción de que se contesta a una persona y no a una máquina, se sugiere no copiar y pegar, personalizar la redacción por más que sea vía e-mail.

- Es fundamental que el cliente exprese sus expectativas respecto al servicio que desea para luego vía asesoría se le ayude a tomar la mejor decisión en función a su necesidad y alternativas ofrecidas.
- Pulcritud en la redacción de la información de la cotización para que el cliente pueda entender con claridad las ofertas y características, lo que conlleva a mejorar la imagen de la empresa.

6.4 Una vez tomada la decisión de compra se debe ser claro y preciso con las condiciones de venta del servicio, de preferencia enviar o entregar un documento de las condiciones, las mismas que cumplan las características y necesidades del cliente.

6.5 El documento debe contener las condiciones de prepago y pago del servicio, las formas de pago, y los medios de pago que pueden ser web post, banco u otros, como un apartado en donde le cliente firme de aceptación, si se hace a través de la web, establecer proceso de confirmación.

6.6 Existen medios electrónicos mediante los cuales el cliente confirma su compra por lo que se debe disponer de formularios de pago o suscripción del proceso de compra que sean de fácil acceso y procesamiento.

6.7 Una vez aceptadas las condiciones, informar que este hecho valida y ratifica la relación de contrato entre su representada y el cliente. Para ello se debe ser honesto, claro, preciso y se puede proceder a una pre liquidación (pre-pago) para el entendimiento del cliente incluyendo todos los gastos y costos financieros que implica la transacción.

Colocar en la página web de la empresa una opción de pago con la descripción de todas las tarjetas que se aceptan.

6.8 Se debe explicar al cliente adecuadamente que estos son los pasos previos para considerar que la solicitud de compra ha concluido en una reserva confirmada. He aquí donde el área de ventas deberá enviar al área de reservas toda la información del cliente con el estatus de "Reserva Confirmada".

6.9 Se procede a explicar junto al itinerario los beneficios que obtendrá el haber decidido tomar los servicios (exponer los valores agregados como una cena show de bienvenida u otro).

6.10 Dar a conocer al cliente la política de cancelación.

7. Definiciones

Colización

El término que se utiliza para nombrar al documento que informa y establece el valor de productos o servicios.

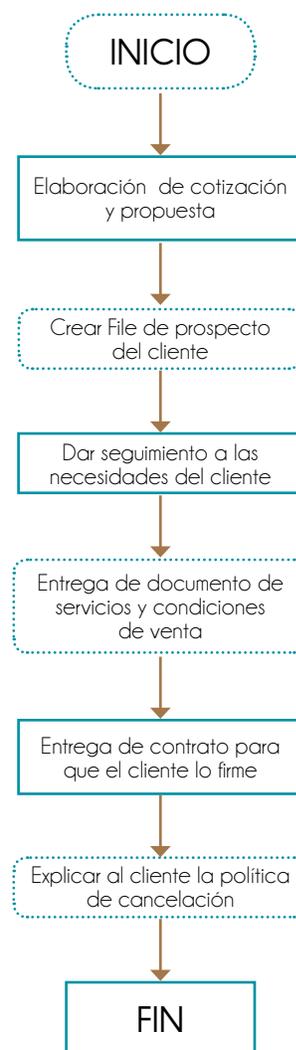
8. Modificaciones

N/A

9. Distribución

Manual de transporte de empresas terrestres turísticas.

10. Flujograma



Procedimiento: Información y asesoría al cliente

1. Objetivo

Proporcionar líneas de acción para comunicar al cliente sobre las características de los servicios y de esta forma asesorarlo en el servicio que está solicitando a la empresa.

2. Alcance

- o Agente de ventas
- o Gerente

3. Documentos de Referencia

Formato de cotización
Formato de historial de clientes
Formato de seguimiento de clientes

4. Responsabilidad

- 4.1 Agente de ventas designado

5. Tiempo

El tiempo varía dependiendo la información que solicita el cliente.

6. Acciones

- 6.1 Una vez informado sobre los intereses del cliente en cuanto a sus expectativas el Asesor de ventas, elabora y cotiza las propuestas para ofrecerle una o más alternativas.
- 6.2 Prepara una respuesta y cotización al cliente que puede ser verbal cuando lo tiene frente a él o escrita si es que le enviará un mensaje electrónico o vía fax. En el deberá explicar todas las especificaciones del producto como las ventajas comparativas frente a otras opciones, plazos de venta, tasas portuarias, política de anulación de servicios y penalidades en caso desistiera de tomar el servicio una vez adquirido, entre otros.
- 6.3 Inmediatamente después, registra esta comunicación en el historial del cliente, y se asigna una tarea en su sistema de gestión para posteriormente contactarlo y hacer el respectivo seguimiento. La fecha que asignará a la tarea de seguimiento dependerá de la comunicación previa que ha tenido con el cliente y al acuerdo al que ambos hayan llegado.
- 6.4 Reformular propuesta y elaborar otras alternativas en caso el cliente lo solicite. Esto le permitirá contar con mayor información sobre todas las posibilidades existentes para los servicios que está solicitando.
- 6.5 Realizar el seguimiento permanente hasta concretar con el cliente la venta del servicio solicitado.

7. Definiciones

Cotización

El término que se utiliza para nombrar al documento que informa y establece el valor de productos o servicios.

8. Modificaciones

N/A

9. Distribución

Manual de transporte de empresas terrestres turísticas.

10. Flujograma



Procedimiento: Reserva de servicios

1. Objetivo

Proporcionar al agente de ventas los pasos a seguir para la correcta realización de la reserva de servicios y sus registros.

2. Alcance

- Agente de ventas
- Gerencia

3. Documentos de Referencia

Formato de servicios y condiciones
Formato de historial de clientes
Formato de seguimiento de clientes
Evaluación de servicios de proveedores
Reporte de proveedores

4. Responsabilidad

4.1 Agente de ventas designado

5. Tiempo

El tiempo varía dependiendo la información que solicita el Cliente.

6. Acciones

- 6.1 Una vez recibida la información de clientes el personal de reservas debe estar en la capacidad de distinguir entre clientes finales o clientes corporativos para procesar la información.
- 6.2 La información debe ser plasmada en un documento que por lo general se denomina Biblia (se sugiere que sea electrónico), este documento debe contener toda la información importante referida a los clientes y los servicios a prestar, restricciones y otros.
- 6.3 La llamada Biblia, es un documento importante que sirve de fuente de información para

toda la empresa por lo que se sugiere mucho cuidado y profesionalismo en su manejo.

- 6.4 El área de reservas está relacionada con todas las demás áreas de la empresa y a la vez con los proveedores a nivel local, nacional e internacional, por ello es importante que esta área disponga de un registro clasificado de proveedores públicos y privados.
- 6.5 Confeccione una base de datos con toda la información disponible considerando adicionalmente, tarifarios, precios, condiciones de pago, infraestructura, vehículos, capacidad instalada, y otros que la empresa vea necesario.
- 6.6 Una vez confirmada la reserva de los clientes, la cual debe estar firmada por el cliente, ya sea física o por correo electrónico, se procede con las reservaciones (contacto con proveedores de servicios tercerizados), por lo que se debe ajustar el status de la reserva, ya que ello influirán los precios, disponibilidad de espacios, preferencias y otros.

El procesamiento de información debe acomodarse a la política de reservas, para ello establezca estándares, códigos, files, uso de tecnología como software que ayuden a organizar su información
- 6.7 Tener en cuenta bancaria y variedad de pago de servicios.
- 6.8 Si la empresa ya tiene clientes frecuentes por lo general éstos dirigen sus reservas directamente a esta área, información que deberá ser procesada de igual manera. En muchos casos los clientes prefieren visitar las instalaciones por lo que se sugiere tener un área destinada a reuniones, que esté limpia, bien conservada y adecuada para el tipo de trabajo que se realiza.

7. Definiciones

Cotización

El término que se utiliza para nombrar al documento que informa y establece el valor de productos o servicios.

8. Modificaciones

N/A

9. Distribución

Manual de transporte de empresas terrestres turísticas.

10. Flujograma



Procedimiento: Venta del servicio

1. Objetivo

Establecer los recursos para ayudar a elegir al cliente la mejor alternativa para su viaje de acuerdo a los objetivos que éste tenga y deberá tener la suficiente solvencia, información y conocimiento del producto para que el cliente se sienta confiado de la elección que realizó en la agencia.

2. Alcance

- Agente de ventas
- Departamento administrativo
- Departamento de Contabilidad

3. Documentos de Referencia

N/A

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del agente de ventas informar ofrecer toda la información y luego pasar los datos a contabilidad para realizar la facturación.

5. Tiempo

El tiempo varía dependiendo la información que solicita el cliente.

6. Acciones

- 6.1 Después de haber trabajado varias alternativas de acuerdo a la solicitud del cliente tales como circuitos turísticos, itinerario de vuelos, seguros de viajes, alquiler de autos, entre otros, el Asesor de Ventas, orienta al cliente sobre la alternativa que debe tomar de acuerdo a las expectativas que tiene, explicando los beneficios del mismo.
- 6.2 Informar sobre las modalidades de pago, política de anulaciones de servicios y política de garantía del servicio. La política de garantía del servicio está orientada a dar seguridad al cliente en caso ocurriese alguna falla; en este caso éste se verá compensado adecuadamente; mientras que la política de anulación protege a la empresa, en caso el cliente desista de tomar algún servicio una vez realizada la venta. Esta política de anulación de viaje deberá enfocarse únicamente al gasto real que represente esta anulación y nunca tratar de beneficiarse con una utilidad extra que no corresponda.
- 6.3 Una vez que el cliente acepta la oferta se aprueba la venta en el sistema de gestión de la empresa para la respectiva facturación de los servicios, la misma que generará la obligación de pago del cliente y la obligación de pago con el proveedor.
- 6.4 En caso la venta sea al contado, se registra en el sistema de gestión el pago correspondiente. Inmediatamente se le emitirá su factura, boleta o documento de cobranza de venta, dependiendo del caso.

6.5 El Asesor de Ventas acuerda con el cliente el día y hora en que le hará entrega de sus boletos y/o Voucher de servicios.

7. Definiciones



Recibo o constancia de pago, es una constancia que sirve para certificar que se ha pagado por un servicio o producto.

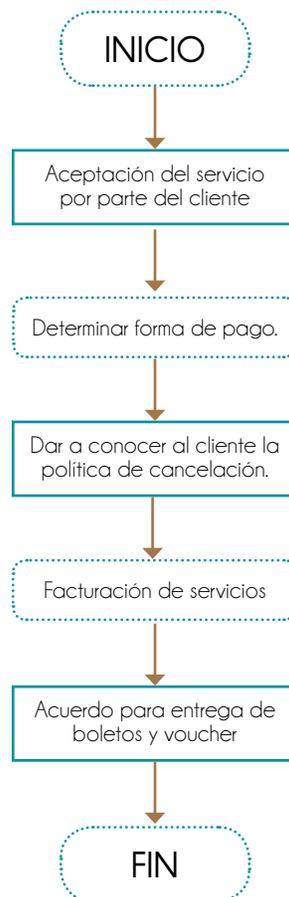
8. Modificaciones

N/A

9. Distribución

Manual de transporte de empresas terrestres turísticas.

10. Flujograma



Procedimiento: Control de Calidad

1. Objetivo

Evaluar la forma en que se prestó el servicio.

2. Alcance

- Agente de ventas
- Supervisor de ventas
- Departamento administrativo

3. Documentos de Referencia

N/A

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad del agente de ventas dar seguimiento a la evaluación del servicio para luego comunicarlo a gerencia.

5. Tiempo

El tiempo varía dependiendo la información que solicita el cliente.

6. Acciones

- 6.1 El Asesor de Ventas registra la información que el cliente le proporciona durante el seguimiento de su servicio. Puede ser de total satisfacción o algún percance en el servicio.
- 6.2 Una vez que el cliente finaliza su servicio, el Asesor de Ventas deberá obtener un reporte del grado de satisfacción de los servicios, el mismo que estará dado a través de una entrevista personal o una encuesta escrita, la cuál puede ser entregada personalmente o vía correo electrónico.
- Esta entrevista contempla tres aspectos:
- 6.2.1 Lo que más le agradó del servicio,
 - 6.2.2 Las fallas que hubieron y
 - 6.2.3 Sugerencias para la mejora en conjunto.
- 6.3 Registro de las encuestas y entrevistas en el sistema de gestión.
- 6.4 Realizar evaluaciones del recurso humano, recurso físico y recurso económico, con el que cuenta para cumplir con el plan de operaciones.

6.5 Reunión periódica de Asesores de Ventas (se recomienda semanal o quincenal) con el Supervisor para la evaluación de la información recopilada de los clientes y en caso hubiera alguna falla, la corrección inmediata de los procesos internos de la empresa y las observaciones pertinentes a los prestadores de los servicios turísticos que estén en falta.

6.6 Reuniones periódicas del Área de Ventas para la recopilación de ideas a partir de las experiencias y percepciones de cada persona involucrada en el servicio al cliente.

7. Definiciones

N/A

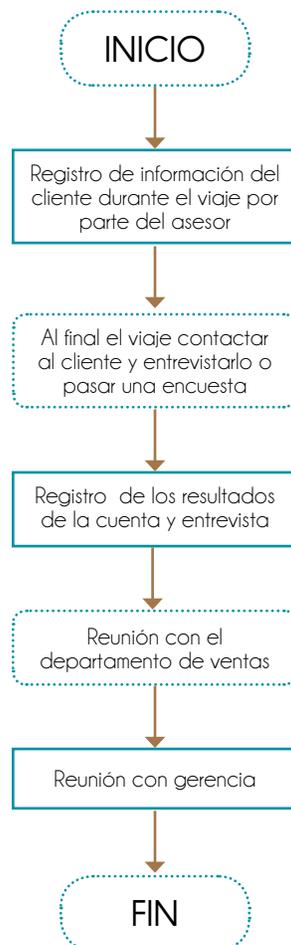
8. Modificaciones

N/A

9. Distribución

Manual de Agencias de Viajes

10. Flujograma



Procedimiento: Antes del tour

1. Objetivo

Establecer los pasos que debe realizar la empresa antes de prestar el servicio.

2. Alcance

- o Conductor del vehículo
- o Supervisor

3. Documentos de Referencia

Manual de Transporte

4. Responsabilidad

Conductor del vehículo
Supervisor

5. Tiempo

Una hora antes del tour

6. Acciones

- 6.1 Verificar que la unidad que se usará, tenga la revisión previa de mantenimiento.
- 6.2 Verificar que la unidad vehicular este limpia en la parte exterior.
- 6.3 La unidad vehicular debe tener un letrero (número o letra) que lo identifique los turistas.
- 6.4 Verificar la limpieza dentro del vehículo:
 - o Asientos
 - o Piso
 - o Alfombras
 - o Baño, además de la limpieza verificar que funcione el sistema de agua.
 - o Compartimento del equipaje
- 6.5 Verificar que funcione el equipo de sonido y micrófono para el uso del guía.
- 6.6 Verificar que el vehículo contenga botiquín y extinguidor.

- 6.7 Verificar que el vehículo contenga llanta de repuesto, herramientas y equipo de seguridad.

7. Definiciones

N/A

8. Modificaciones

N/A

9. Distribución

Manual de Agencias de Viajes

10. Flujograma



Procedimiento: Durante el tour

1. Objetivo

Establecer los pasos que debe realizar el conductor durante el tour.

2. Alcance

□ Conductor del vehículo

3. Documentos de Referencia

Check list de verificación

4. Responsabilidad

4.1 Conductor del vehículo

5. Tiempo

En la duración del tour

6. Acciones

6.1 Llegar al punto de reunión 45 minutos antes de la hora establecida.

6.2 Presentarse con el guía o representante del grupo que usara el servicio.

6.3 Dar la bienvenida a los pasajeros con una sonrisa.

6.4 Apoyar a los pasajeros con su equipaje.

6.5 Apoyar al guía en el recorrido.

6.6 Cumplir con la ruta establecida.

6.7 Cumplir con el horario establecido.

6.8 Explicar al guía el lugar en que se ubicará la unidad de transporte turístico, para que sea un referente ante cualquier eventualidad y este debe tener el número o letra que lo identifique (letrero).

6.9 En la última parada el conductor debe brindar al guía y a los pasajeros una encuesta para evaluar el servicio de transporte, y esta debe recogerse cuando estos bajen del autobús al término de la ruta.

6.10 Cumplir con el horario del término de la ruta.

6.11 Terminar la ruta en el lugar estipulado en el servicio.

6.12 Apoyar a los pasajeros con su equipaje.

6.13 Despedir a los pasajeros con amabilidad.

6.14 Cuando todos los pasajeros hayan descendido del bus, revisar que este se encuentre vacío, y si fuera el caso que alguien dejó algún objeto, llenar el formulario de objetos olvidados y entregarlo a la empresa de transporte a la que labora.

7. Definiciones

N/A

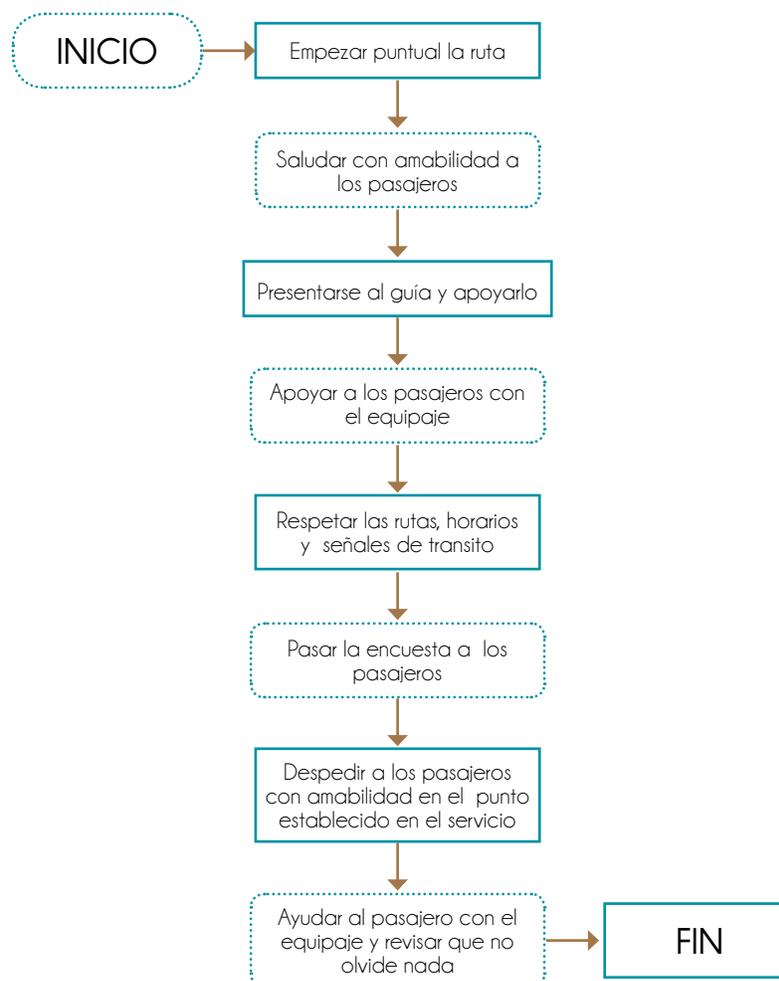
8. Modificaciones

N/A

9. Distribución

Manual de transporte de empresas terrestres turísticas.

10. Flujograma





FORMATO ENCUESTA DE EVALUACIÓN

Logotipo de la
Empresa

ENCUESTA DE EVALUACIÓN

Estimado cliente con el fin de mejorar el servicio de la empresa, le agradeceremos brindar su opinión acerca del servicio de transporte que se le prestado.

INTRUCCIONES: A las siguientes preguntas marque con una x en el recuadro.

| Malo: 1 | Regular: 2 | Bueno: 3 | Muy bueno:4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 |
|--|------------|----------|-------------|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Qué opina del servicio que prestó el personal de la empresa? | | | | | | | | |
| 2. ¿Qué tan satisfecho está con la puntualidad del conductor en la ruta realizada? | | | | | | | | |
| 3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad del vehículo? | | | | | | | | |
| 4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio del guía? | | | | | | | | |
| 5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el hospedaje? | | | | | | | | |
| 6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio del restaurante? | | | | | | | | |
| 7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la relación calidad / precio del tour? | | | | | | | | |
| 8. ¿Observación, comentario o sugerencia? | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Fecha: | | | | | | | | |

FORMATO DATOS DEL CLIENTE

NO.

Logotipo de la
Empresa

DATOS DEL CLIENTE:

NOMBRE:

TELÉFONO:

DIRECCIÓN:

CORREO ELECTRÓNICO:

NOMBRE DEL CONTRATO:

DATOS DEL SERVICIO SOLICITADO:

Tipo de Vehículo:

Pullman:

Coaster:

Número de pasajeros:

Fecha de servicio:

Destino del servicio:

Nacionalidad de los pasajeros:

ESPECIFICACIONES ESPECIALES DEL SERVICIO

DATOS INTERNOS PARA LA EMPRESA

Nombre del ejecutivo de ventas
de la empresa:

Fecha:

ESTADO DEL SERVICIO

Se enviara cotización:

Se realizó el contrato de servicio:

Otros (Especifique):

| |
|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |

FORMATO FICHA DE RESERVA

NO.

Logotipo de la
Empresa

DATOS DEL CLIENTE:

NOMBRE:

TELÉFONO:

DIRECCIÓN:

CORREO ELECTRÓNICO:

NOMBRE DEL CONTRATO:

DATOS DEL SERVICIO SOLICITADO:

Tipo de Vehículo:

Pullman:

Coaster:

Número de pasajeros:

Fecha de servicio:

Horarios:

Inicio del servicio:

Fin del servicio:

Destino final de los pasajeros:

Nacionalidad de los pasajeros:

Edad de los pasajeros:

Forma de pago:

Tarjeta de crédito
Tarjeta de debito

Transferencia bancaria
Cheque

Primera pago:

Fecha realizado:

Segundo pago:

Fecha realizado:

ESPECIFICACIONES ESPECIALES DEL SERVICIO

DATOS INTERNOS PARA LA EMPRESA

Nombre del ejecutivo de ventas
de la empresa:

Fecha:

FORMATO REPORTE DEL CONDUCTOR

REPORTE DEL CONDUCTOR

Logotipo de la
Empresa

DATOS DEL CONDUCTOR:

NOMBRE:

DATOS DEL CLIENTE:

NOMBRE:

DATOS DEL SERVICIO

Tipo de Vehículo:

Pullman:

No. de Placa:

Coaster:

No. de Placa:

Número de pasajeros:

Fecha de servicio:

Horarios:

Inicio del servicio:

Fin del servicio:

Destino final del servicio:

Realizar paradas en:

Nacionalidad de los pasajeros:

Observaciones del servicio realizado:

Firma:

FORMATO REPORTE DE OBJETOS OLVIDADOS

REPORTE DE OBJETOS OLVIDADOS

Logotipo de la
Empresa

DATOS DEL CONDUCTOR:

NOMBRE:

DATOS DEL CLIENTE:

NOMBRE:

DATOS DEL SERVICIO

Tipo de Vehículo:

Pullman:

No. de Placa:

Coaster:

No. de Placa:

Número de pasajeros:

Fecha de servicio:

Horarios:

Inicio del servicio:

Fin del servicio:

Destino final del servicio:

Realizar paradas en:

Nacionalidad de los pasajeros:

Descripción del objeto (s) olvidado (s):

Lugar donde se encontró el objeto (s):

Firma del conductor:

Nombre y firma de quien recibe el objeto:

E:

FORMATO FICHA DEL VEHÍCULO

| | |
|--|---------------------------|
| <h3 style="margin: 0;">FICHA DEL VEHÍCULO</h3> <p style="margin: 10px 0 0 0;">NO.</p> | Logotipo de la Empresa |
| Fecha en que se adquirió el vehículo: | |
| Nombre del propietario del vehículo: | |
| Modelo: | Placa: |
| Color: | Año: |
| Capacidad de carga: | Número de Asientos: |
| Tipo de Combustible: | |
| Cuenta con: | |
| BAÑO | |
| AIRE ACONDICIONADO | |
| CALEFACCIÓN | |
| RADIO AM Y FM | |
| MICRÓFONO | |
| ASIENTO PARA GUÍA | |
| CORTINAS | |
| COMPARTIMENTO PARA EQUIPAJE DENTRO DEL VEHÍCULO | |
| COMPARTIMENTO PARA EQUIPAJE FUERA DEL VEHÍCULO | |
| ASIENTOS RECLINABLES | |
| LÁMPARAS PARA CADA ASIENTO | |
| LUCES EN EL PASILLO | |
| LUCES EN LA ENTRADA DEL VEHÍCULO | |
| CINTURONES DE SEGURIDAD PARA C/ASIENTO | |
| OTROS: | |
| | |
| | |

FORMATO CONTRATO

| | |
|--|--|
| Logotipo de la Empresa | NO. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS |
| Lugar: | Fecha: |
| <p>1ero. La empresa _____ se compromete a prestar el servicio de transporte terrestre turístico el cual consta de un bus tipo _____ de _____ asientos, con asientos reclinables, cortinas, aire acondicionado y calefacción, micrófono, asiento para guía, luces en el pasillo y en la entrada del bus, baño, póliza de seguro, llantas de repuesto, herramientas mecánicas, botiquín de primeros auxilios, conductor y ayudante, en la fecha _____ en los horarios de _____ al destino final _____ realizando paradas en los siguientes destinos _____.</p> <p>2do. La empresa, persona individual o representante legal el cual se identifica con el nombre _____ con el número de identificación _____ con domicilio _____ teléfono _____. Se compromete a pagar el primer pago del servicio de transporte terrestre a la empresa _____ el cual es de _____ en la fecha _____, y el segundo pago 15 días antes de la prestación del servicio, en la fecha _____. Y se compromete a cumplir con todas las medidas de seguridad y políticas establecidas por la empresa de transporte terrestre.</p> <p>Nombre del cliente _____</p> <p>Firma del cliente _____</p> | |

FORMATO FICHA DE MANTENIMIENTO DEL VEHÍCULO

FICHA DE PROGRAMACIÓN DE MANTENIMIENTO DE AUTOMÓVILES A INTERVALOS DE 5000KM.

| KILÓMETROS | Marca | | | Modelo y año | | | Placa | | | | |
|------------|-------------------------------|---|---|---------------------------|--|---|--------------------------------|-------------------------|-----|---------------------------------------|---------------|
| | Cambiar el aceite y el filtro | girar las ruedas y comprobar la presión | Comprobar el líquido refrigerante, las mangueras, las abrazaderas y los cinturones de seguridad | Cambiar el filtro de aire | Cambiar las bujías de encendido o de calentamiento | Lubricar la suspensión y las juntas universales | Cambiar líquido de transmisión | Inspeccionar los frenos | ITV | Fecha de realización de mantenimiento | OBSERVACIONES |
| 5000 | | | | | | | | | | | |
| 10000 | | | | | | | | | | | |
| 15000 | | | | | | | | | | | |
| 20000 | | | | | | | | | | | |
| 25000 | | | | | | | | | | | |
| 30000 | | | | | | | | | | | |
| 35000 | | | | | | | | | | | |
| 40000 | | | | | | | | | | | |
| 45000 | | | | | | | | | | | |
| 50000 | | | | | | | | | | | |
| 55000 | | | | | | | | | | | |
| 60000 | | | | | | | | | | | |
| 65000 | | | | | | | | | | | |
| 70000 | | | | | | | | | | | |
| 75000 | | | | | | | | | | | |
| 80000 | | | | | | | | | | | |
| 85000 | | | | | | | | | | | |
| 90000 | | | | | | | | | | | |
| 95000 | | | | | | | | | | | |
| 100000 | | | | | | | | | | | |
| 105000 | | | | | | | | | | | |



Criterios específicos para auditorías de certificación de Calidad Turística

Criterios específicos para Transporte Terrestre Turístico

| | SI | NO | N/A | Puntos |
|--|----|----|-----|--------|
| ÁREA DE OFICINAS TRANSPORTES | | | | |
| 1.1 ¿Se encuentra inscrito en INGUAT? | | | | |
| 1.2 ¿Se cuenta con un rotulo que identifique las oficinas y está en buen estado? | | | | |
| 1.3 La empresa de transporte cuenta con imagen corporativa (hojas membretadas, facturas oficiales, sobres y documentación con el logotipo de la empresa, etc.) | | | | |
| SERVICIO TELEFÓNICO | | | | |
| 2.1 ¿Las llamadas son contestadas antes del tercer tono? | | | | |
| 2.2 ¿Se tiene un procedimiento de saludo al contestar la llamada? | | | | |
| 2.3 ¿Nombre de la empresa/saludo? | | | | |
| 2.4 ¿Nombre del empleado/en qué puedo ayudarle? | | | | |
| 2.5 ¿Se cuenta con un formato de seguimiento de clientes? | | | | |
| 2.6 ¿Se cuenta con una evaluación de servicios del cliente? | | | | |
| 2.7 ¿Se brinda la información adecuada de todos los servicios de forma inmediata durante la llamada? | | | | |
| 2.8 ¿Se cuenta con un formato donde se toman los datos del cliente para enviar información posterior a la llamada? | | | | |
| 2.9 ¿La cotización o información es enviada como máximo 24hrs después de haber sido solicitada? | | | | |
| 2.10 ¿Se cuenta con un catálogo disponible de todos los servicios contando precios y especificaciones, para darlas de forma inmediata cuando se solicite por teléfono? | | | | |
| 2.11 ¿No se hace esperar al cliente con información o se atiende a otro posterior de contestar la llamada? | | | | |
| SERVICIO EN OFICINA | | | | |
| 3.1 ¿La oficina cuenta con la climatización adecuada para el ambiente (temperatura alta / baja)? | | | | |
| 3.2 ¿Se cuenta con salas o sillas donde el cliente pueda esperar a ser atendido? | | | | |
| 3.3 ¿Las paredes de la oficina están limpias y en buen estado? | | | | |
| 3.4 ¿Los escritorios o mobiliario de atención al cliente están ordenados y en buen estado? | | | | |
| 3.5 ¿El empleado cuenta con uniforme de la empresa? | | | | |
| 3.6 ¿El empleado tiene una apariencia limpia y adecuada? | | | | |
| 3.7 ¿El empleado cuenta con un procedimiento de bienvenida para el cliente y atención? | | | | |

| | SI | NO | N/A | Puntos |
|--|----|----|-----|--------|
| 3.8 ¿El empleado llena una ficha de información del cliente para posteriormente enviarle información? | | | | |
| 3.9 ¿Cada empleado cuenta con un equipo adecuado para ofrecer el servicio? | | | | |
| 3.10 ¿Cuenta con una política de garantía del servicio que le ofrezca respaldo al cliente? | | | | |
| 3.11 ¿Cuenta con servicio de pago POS o están asociados a pagos con tarjeta de crédito? | | | | |
| 3.12 ¿Cuenta con página web para promover sus servicios? | | | | |
| 3.13 ¿Se cuenta con material de apoyo como mapas, trifoliales e información de los servicios que prestan? | | | | |
| 3.14 ¿Se cuenta con un contrato estandarizado para los clientes? | | | | |
| 3.15 ¿Se cuenta con una política documentada de cancelación del servicio? | | | | |
| 3.16 ¿Se cuenta con un formato que recoja información del servicio en oficinas centrales? | | | | |
| 3.17 ¿Se cuenta con un formato que recoja información del servicio de transporte durante el servicio? | | | | |
| 3.18 ¿Se cuenta con un procedimiento para poder dar a conocer todos los rubros que serán cobrados en el servicio? | | | | |
| 3.19 ¿La empresa cuenta con una factura estandarizada con logotipo que se le da al cliente al cancelar? | | | | |
| 3.20 ¿Se cuenta con un procedimiento para asesorar al cliente durante el servicio si tiene alguna complicación o percance? | | | | |
| 3.21 ¿Se cuenta con una persona encargada para darle seguimiento al servicio las 24hrs.? | | | | |
| 3.22 ¿Se cuenta con un seguro en la empresa en caso de percances como seguro de transporte, seguro de viajeros etc.? | | | | |
| 3.23 ¿Se cuentan documentadas por escrito las rutas que se toman en los tours cuando se utiliza transporte dentro de la ciudad? | | | | |
| 3.24 ¿Se cuentan documentados todos los tours con distancias en KM, horas de transcurso de viaje? | | | | |
| 3.25 ¿Se cuenta con una ficha con todos los datos del cliente durante el viaje por cualquier percance o informe de solicitud especial que haya solicitado? | | | | |
| 3.26 ¿Se realiza una encuesta después del servicio? | | | | |
| 4. TRANSPORTE | | | | |
| 4.1 ¿Está inscrito en INGUAT? | | | | |
| 4.2 ¿Está inscrito en la DGT? | | | | |
| 4.3 ¿Se lleva un control de servicio de fajas como frenos del vehículo? | | | | |
| 4.4 ¿Se lleva un registro diario de limpieza del transporte? | | | | |
| 4.5 ¿Se lleva un control de filtros, aceite, tracción trasera del vehículo? | | | | |

| | SI | NO | N/A | Puntos |
|--|----|----|-----|--------|
| 4.6 ¿Se cuenta con un control de chequeo antes de salir a realizar un viaje? | | | | |
| 4.7 ¿Los conductores cuentan con la papelería y experiencia adecuada según la ley para conducir el vehículo? | | | | |
| 4.8 ¿Se cuenta con una evaluación de servicios del cliente? | | | | |
| 4.9 ¿Se presenta el piloto 15 minutos antes en el área de abordaje de los clientes? | | | | |
| 4.10 ¿Se cuenta con equipo de soporte en caso de desperfectos mecánicos? | | | | |
| 4.11 ¿Se cuenta con un plan de emergencia si se diera el caso de desperfectos mecánicos? | | | | |
| 4.12 ¿Se cuenta con llanta de repuesto en buen estado? | | | | |
| 4.13 ¿Los asientos del transporte se encuentran en buen estado, limpios, con ausencia de agujeros en los cojines? | | | | |
| 4.14 ¿Los empaques de las ventanas se encuentran limpios y en buen estado? | | | | |
| 4.15 ¿Cuenta el transporte con aire acondicionado en buen estado y en funcionamiento? | | | | |
| 4.16 ¿Cuenta con televisión y equipo de sonido para distancias largas? | | | | |
| 4.17 ¿Los vidrios de las ventanas están sin agujeros? | | | | |
| 4.18 ¿Los vidrios de las ventanas están limpios? | | | | |
| 4.19 ¿El conductor cuenta con uniforme de la empresa? | | | | |
| 4.20 ¿La apariencia del conductor es limpia y con aseo personal? | | | | |
| 4.21 ¿El conductor se encuentra identificado? | | | | |
| 4.22 ¿El conductor da la bienvenida al cliente al abordar el bus? | | | | |
| 4.23 ¿El conductor da la despedida al cliente al retirarse del bus? | | | | |
| 4.24 ¿La empresa cuenta con una póliza de seguro contra accidentes? | | | | |
| 4.25 ¿Los conductores cumplen los itinerarios establecidos, según formato de control de entrada y salidas? | | | | |
| 4.26 ¿El vehículo es seleccionado de acuerdo al destino (formato: destino: Vehículo/Fecha)? | | | | |
| 4.27 ¿El conductor se mantiene cerca del vehículo por cualquier necesidad que requieran los tripulantes? | | | | |
| 4.28 ¿El conductor mantiene el vehículo limpio, antes y durante el viaje? | | | | |
| 4.29 ¿Cuenta con equipo de sonido y micrófono para brindar información al pasajero? | | | | |
| 4.30 ¿Cuenta con procedimientos en caso de emergencia, retrasos, percances entre otros? | | | | |
| 4.31 ¿Los conductores conocen y aplican los procedimientos en caso de emergencia, retrasos, percances entre otros? | | | | |
| 4.32 Si se realizan recorridos en distancias extensas, ¿se cuenta con tv, dvd y películas para que el cliente se entretenga? | | | | |

| | SI | NO | N/A | Puntos |
|--|----|----|-----|--------|
| 4.33 ¿Si se presentará un desperfecto en el vehículo la empresa lo sustituye con otro (formato)? | | | | |
| 4.34 ¿Cuenta con cortinas laterales para cubrir las ventanas? | | | | |
| 4.35 ¿Cuenta con un plan de limpieza del baño con horarios establecidos? | | | | |
| 4.36 ¿Cuenta con servicio de baño en buen estado y limpio, recipiente de basura y lavamanos, dispensador de jabón y papel higiénico? | | | | |
| 4.37 ¿Los asientos cuentan con cinturones de seguridad? | | | | |
| 4.38 ¿El vehículo cuenta con equipo (tricket, caja de herramientas, llaves para cambiar las llantas)? | | | | |
| 4.39 ¿El vehículo cuenta con un extintor? | | | | |
| 4.40 ¿El vehículo cuenta con bolsas y recipiente de basura? | | | | |
| 4.41 ¿El vehículo cuenta con indicadores de luz en los escalones y pasillo? | | | | |
| 4.42 ¿El vehículo cuenta con un equipo de limpieza para los vehículos? | | | | |
| 4.43 ¿EL transporte No realiza paradas que no tengan asignadas, No realiza paradas durante el tour en lugares de compras? | | | | |
| 4.44 ¿Las rutas de todos los tours se encuentra descritas en un documento? | | | | |
| 4.46 ¿Se cuentan con rutas alternas en el caso que la ruta principal cuente con un daño o percance? | | | | |
| 4.47 ¿Los pilotos conocen las rutas oficiales y alternas ya descritas por la Tour Operadora en caso de un percance o daño de la carretera? | | | | |
| 4.48 ¿El piloto ofrece apoyo para el traslado del equipaje dentro de la unidad durante el tour o al finalizar? | | | | |
| 4.49 ¿El piloto solicita al guía que le entregue las encuestas de de servicio para trasladarlas a la tour operadora? | | | | |



Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-
7° Av. 1-17 zona 4, Centro Cívico
Programa de Calidad Turística
Tel 2421-2800 ext. 4130
e-mail: calidad.turistica@inguat.gob.gt
www.visitguatemala.com   
www.geovisitguatemala.com

