



LA CALIDAD EN LOS
SERVICIOS TURÍSTICOS

MEJORE SU SERVICIO TURÍSTICO OFRECIENDO CALIDAD

1. Señalice su establecimiento de forma clara y responsable en los accesos e internamente y también los elementos de seguridad.
2. Ofrezca y promocione gastronomía tradicional, especialidades locales y de temporada.
3. Ofrezca información de carácter general que ayude a sus clientes a planificar su estancia.
4. Adapte sus instalaciones y servicios a colectivos como personas discapacitadas, con problemas de movilidad y personas mayores.
5. Integre el espacio natural, cultural y patrimonial que rodea a su oferta.
6. Beneficie a su entorno mejorando el comportamiento ambiental de su empresa: ahorrar energía, agua, disminuir residuos, consumo responsable,...
7. Mantenga un comportamiento responsable con el medioambiente incorporando prácticas respetuosas y minimizando el vertido de residuos.
8. Evalúe su calidad a través de la opinión de sus clientes mediante encuestas de satisfacción. Implice a su personal en la detección de posibles mejoras.

RECOMENDACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Es importante cuidar nuestra imagen personal y la del establecimiento frente al cliente y adoptar una actitud positiva en la prestación del servicio.

ANTES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....

- Debe tener un buen sistema de reservas para evite errores y que nos permita gestionar el establecimiento de forma eficaz.
- Debe demostrar al cliente profesionalidad y mantener una actitud de cordialidad hasta el último momento.
- Compruebe el buen funcionamiento del establecimiento asegurando el cumplimiento de los requisitos básicos de calidad.

DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO...

- 👉 Dé la bienvenida al cliente desde el primer momento adoptando una actitud de disposición.

En el servicio de restaurante...

- Acompañe al cliente entregándole las cartas de menús y vinos.
- Demuestre un total conocimiento de los platos y garantice la continua atención al cliente.
- Al finalizar el servicio debe recoger la mesa y prepararla inmediatamente para recibir al siguiente cliente.

En el servicio de habitaciones...

- Acompañe al cliente hasta su habitación asegurando su bienestar y conformidad.
- Pregúntele como ve todo. Si hay algún problema resuélvalo inmediatamente y recuérdale la disposición de ayudarlo respetando su intimidad.

EN LA DESPEDIDA...

- Debe ser de manera personal para conocer la opinión respecto a las instalaciones y al servicio que hemos ofrecido.
- Mantenga un registro de quejas y sugerencias para poder corregir posibles insatisfacciones y mejorar el servicio hacia la calidad.

BUENAS PRÁCTICAS EN EL ESPACIO DE TRABAJO

Es importante el orden y la limpieza creando así un espacio agradable y atractivo.

1. Asegúrese del correcto uso de las instalaciones y servicios garantizando así como la comodidad del cliente.
2. Debe dar información del servicio de habitaciones y del horario de desayunos en el caso de alojamientos turísticos.
3. Realice las labores de limpieza con frecuencia e intensidad determinadas.
4. Reponga los materiales y productos de las habitaciones y los artículos consumibles de higiene en los baños
5. Considere que la limpieza es adecuada sólo cuando se cumplen determinados requisitos: papeleras y ceniceros están vacíos y limpios, no existen restos de polvo o suciedad, todos los elementos funcionan correctamente, las papeleras y bolsas de servicios están vacías y limpias, no existen restos de suciedad ni humedad en el suelo de los baños, los inodoros están convenientemente desinfectados, los elementos como luces, grifería,.. funcionan correctamente y los servicios tienen un olor agradable.



<http://www.turismo-qualitur.com>

<http://www.losmonegros.com>

turismo@monegros.net

Teléfono: +34 974 570 701



Proyecto cofinanciado por fondos FEDER, Interreg III A, QUALITUR Estrategia de desarrollo territorial basada en el fomento de la calidad turística.