	AGENCIA DE VIAJES PARAISO ECOLOGICO RNT. 32476		
	SISTEMA DE GESTION NTS AV02 – ATENCION AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES		
	PROCESO: NTS AV02	CODIGO: PE-SGAV02-PLT 5.3a-001	VERSION: 3

- POLITICA DE FIDELIZACION -



OBJETIVO: Garantizar que la empresa PARAISO ECOLOGICO SAS, cuente con políticas internas que le permita la continuidad de sus procesos para el alcance de la fidelización de sus clientes internos y externos.


ALCANCE: Aplica para los clientes internos y externos.

Para Paraíso Ecológico S.A.S. Es muy importante lograr la fidelización de sus clientes, así mismo se trabaja por la satisfacción del cliente interno, nuestro equipo humano.

Es por eso que hemos diseñado unas estrategias para lograr la recordación como empresa, no solo por sus productos diferenciadores, sino también por la calidad en la prestación de los servicios, la atención personalizada y la importancia que les damos a nuestros clientes.

CLIENTE EXTERNO:

- ✓ Se debe asegurar una imagen exterior moderna y actualizada, un espacio interno acogedor y ordenado, buscando animar al cliente a regresar.
- ✓ La Gerencia Comercial, debe asegurar que se encuentren todos los productos y servicios propios del turismo, con esto se garantizara que el cliente con intención de compra no deba acudir a la competencia por no encontrar en PARAISO ECOLOGICO SAS lo solicitado.
- ✓ A los clientes se les debe atender en todas las etapas de la reserva, asegurando que, si se genera un reclamo, antes, durante y después (política de aerolíneas y proveedores).
- ✓ A los clientes se les debe ofrecer diferentes alternativas de viaje, asegurando el atendimento total de lo ofertado.

	AGENCIA DE VIAJES PARAISO ECOLOGICO RNT. 32476		
	SISTEMA DE GESTION NTS AV02 – ATENCION AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES		
	PROCESO: NTS AV02	CODIGO: PE-SGAV02-PLT 5.3a-001	VERSION: 3

CLIENTES INTERNOS:

- ✓ A los colaboradores se les debe garantizar excelentes condiciones físicas y con las herramientas necesarias para la realización de las labores.
- ✓ A los colaboradores se les debe garantizar la capacitación de acuerdo con las necesidades del cargo a fin de fortalecer las competencias.
- ✓ A los colaboradores se les debe garantizar la retroalimentación y evaluaciones de desempeño.
- ✓ A los colaboradores se les debe garantizar el buen trato por parte de todos los integrantes de la empresa.

MODIFICACIONES:

PARAISO ECOLOGICO SAS, se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, con efectos hacia futuro y sin previo aviso, esta Política, así como los procedimientos, condiciones y demás aspectos a que hace referencia.