	<b>AGENCIA DE VIAJES PARAISO ECOLOGICO</b> <b>RNT. 32476</b>		
	<b>SISTEMA DE GESTION NTS AV02 – ATENCION AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES</b>		
	<b>PROCESO: NTS AV02</b>	<b>CODIGO: PE-SGAV02-PLT 5.3c-003</b>	<b>VERSION: 3</b>

## - POLITICA DE VENTAS -



**OBJETIVO:** Establecer los lineamientos comerciales para la implementación de los procesos de negociación con los clientes, con el fin de incrementar la fidelización y ampliación de los servicios ofertados y por consiguiente el incremento de clientes mejorando cuando sea necesario la calidad del servicio.


**ALCANCE:** Aplica para todos los clientes de la empresa PARAISO ECOLOGICO SAS.

Un adecuado servicio propicia el mantenerse en constante comunicación con el cliente y responder efectivamente ante las quejas y reclamaciones que pudieran surgir por parte de este. Gracias a este servicio se puede llegar a satisfacer completamente a los clientes y lograr la lealtad para con PARAISO ECOLOGICO SAS.

PARAISO ECOLOGICO SAS, una vez realizada la venta de cualquier de los servicios ofertados en la agencia, procurara que el cliente entienda cada uno de los aspectos relacionados en el tiquete, plan turístico, transfer o algún otro servicio ofertados.

Las tarifas que PARAÍSO ECOLÓGICO SAS, Publique y promueva entre sus clientes y el público en general corresponderán siempre con el servicio ofrecido y se detallará el monto de los servicios complementarios no incluidos indicando la vigencia de la oferta.

Una vez confirmada la reserva, PARAÍSO ECOLÓGICO SAS, envía a sus clientes una confirmación de servicios indicando los servicios contratados, valor a pagar, fechas de pago, penalidades, políticas de cancelación y medios de pago aceptados para la reserva. Cuando se haya realizado el primer depósito Paraíso

	<b>AGENCIA DE VIAJES PARAISO ECOLOGICO</b> <b>RNT. 32476</b>		
	<b>SISTEMA DE GESTION NTS AV02 – ATENCION AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES</b>		
	<b>PROCESO: NTS AV02</b>	<b>CODIGO: PE-SGAV02-PLT 5.3c-003</b>	<b>VERSION: 3</b>

Ecológico S.A.S. **DEBERA** acogerse a las políticas y penalidades establecidas por el Operador Turístico contratado.

Nos comprometemos a que los dineros recibidos de nuestros clientes para el pago de servicios turísticos, serán inmediatamente pagados al proveedor con el fin de reconfirmar los servicios, además de ello se debe realizar entrega a los clientes de los soportes correspondientes.

Es de gran importancia evaluar la satisfacción de sus clientes luego de la prestación del Servicio Turísticos, por tal motivo los Asesores de Viajes deben llamar al pasajero para que nos informe sobre las novedades en cuanto a la calidad de la experiencia de viaje, dando a conocer las quejas y reclamos en caso de ser necesario. Cuando son receptivos locales se les da a llenar una encuesta de satisfacción del servicio utilizado y establecer allí, estrategias de fidelización que garanticen una posible recompra o referencia de los servicios de la Agencia de Viajes.

#### **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.