



Promotor turístico [Nivel 3]

Lección 1

Políticas, quejas y sugerencias

IMPORTANTE

Para resolver tu actividad, **guárdala** en tu computadora e **imprímela**.

Si lo deseas, puedes conservarla para consultas posteriores ya que te sirve para reforzar tu aprendizaje. No es necesario que la envíes para su revisión.

Propósito de la actividad

Aplicar los conocimientos adquiridos en materia de políticas de cancelación, tomando en consideración el manejo de quejas y sugerencias de los clientes.

Practica lo que aprendiste

- I. Completa las oraciones utilizando palabras de la caja.

Cancelación
Canales de comunicación
Reembolso total
Bancarios

- a) Incluye como requisito indispensable en la reservación, el registro de datos _____ del cliente.
- b) Establece las maneras de _____, según se haya reservado el servicio. Por ejemplo, por teléfono, correo electrónico o sitio web.
- c) Para obtener un _____, la cancelación debe hacerse cinco días antes de la llegada del día en que comienza la reservación.
- d) Abrir _____ puede prevenir malentendidos en cualquier momento del proceso de compra venta del servicio.



- II. Investiga a profundidad las políticas de cancelación de tu competencia. ¿Crees que puedes mejorarlas de alguna manera?

Anota aquí tus conclusiones:

- III. De acuerdo con lo investigado y los conocimientos adquiridos, diseña una política de cancelaciones que proteja tus intereses, pero también cuide a tu cliente.

Escríbela aquí:

- IV. Acomoda en el orden correcto los pasos a seguir para el manejo de quejas de tus clientes.

- Comprende su queja
- Muestra aprobación
- Enfrenta rápidamente el problema
- Da seguimiento
- Ofrece disculpas
- Ofrece algo extra
- Resuelve el problema



- V. Uno de los pasos a seguir para el manejo de quejas, es dar seguimiento y ofrecer algo extra. Investiga las formas en que tu competencia cumple con estos puntos.

Escribe aquí tus conclusiones:
