

CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN TIEMPOS DE CRISIS

Autor Buin

miércoles, 10 de diciembre de 2008

Modificado el miércoles, 10 de diciembre de 2008

El director nacional de turismo, Oscar Santelices Altamirano, realizó esta mañana un análisis respecto a la crisis económica mundial, señalando que "se ha afectado el rubro turístico a nivel internacional, lo que ha obligado a que las empresas turísticas disminuyan los precios de sus servicios turísticos, como una forma de captar clientes y de mantenerse en el mercado. Ya es posible advertir rebajas en pasajes aéreos, promociones de paquetes turísticos, hoteles, entre otros";

No obstante lo anterior, manifestó que "la competitividad en tiempos de crisis no sólo se logra con la baja de precios, sino que también se debe establecer estrategias al interior de los establecimientos que le permitan hacer más atractiva su oferta";

A fin de alcanzar este objetivo, Santelices manifestó que una de las oportunidades que tienen las pequeñas empresas turísticas es acceder al Programa Corfo-Sernatur "Servicios Turísticos de Calidad", a través de un subsidio para implementar y certificar la calidad según los estándares establecidos en 18 normas desarrolladas para alojamientos turísticos, tour operadores y agencias de viajes.

Luego agregó que "este Programa cofinancia la contratación de consultores expertos, registrados en el Instituto Nacional de Normalización, que implementen y/o certifiquen la calidad de los servicios en las empresas turísticas. Para la implementación, CORFO aporta hasta el 70% del costo de la consultoría, con un tope máximo de 3,5 millones de pesos. Para la certificación, aporta hasta el 90% del costo de la auditoria con un tope de 900 mil pesos. Siendo un instrumento de apoyo que ya está disponible en todas las regiones";

Entre los beneficios para las empresas que certifiquen su calidad se encuentran formar parte del Registro Nacional de Entidades Turísticas Certificadas reconocidas por el Estado, y tendrán acceso al Sello Turístico de Calidad que entrega Sernatur.

Una de las estrategias anunciadas por el director nacional de Turismo es la creación de Planes de Trabajo en todas las regiones que estarán orientados a desarrollar los programas de certificación de calidad en los principales destinos turísticos del país que permitan en el corto plazo contar con una oferta turística certificada y capaz de competir en los mercados nacionales y extranjeros.

Otra medida anunciada es la incorporación de Programas de Buenas Prácticas a partir de enero del 2009 y que estará orientado principalmente a microempresas turísticas. "Con este programa las microempresas turísticas podrán acercar elementos de gestión, legales, ambientales y de seguridad que le permitan disminuir las brechas en relación a las actuales normas y acercarlos a las necesidades que hoy busca el turista en los diferentes destinos", señaló Santelices.

Asimismo, destacó que durante la temporada alta 2009 se incorporará una mayor difusión entre las empresas del sector turístico, el uso de las patentes de turismo que otorgan los municipios con el informe favorable de Sernatur y el uso de la factura de exportación que permite devolver el IVA a los extranjeros en servicios hoteleros.

Algunas sugerencias para las empresas turísticas

- Incorporar políticas de Sustentabilidad en ahorro de agua potable en los establecimientos hoteleros, invitando a los clientes a sumarse a ellas (Ejemplo: lavado de toallas).
- Generar procedimientos de atención al cliente para estandarizar los servicios y disminuir los errores.
- Mejorar la calidad de los servicios en intangibles: amabilidad, preocupación por el cliente, eficiencia, ser oportuno en atención, y acciones que permitan ahorrar tiempo para los visitantes (una buena información o recomendación puede significar ahorro de tiempo, traslados y costos, mejorando de paso la percepción de los visitantes)
- Conocer mejor al cliente, nuestros turistas son diversos, (nacionales, extranjeros, adultos mayores, jóvenes, hombres de negocios) con intereses diversos y expectativas diferentes. Hay que ser empático y ponerse en el lugar del turista.

Seguir estas recomendaciones y otras contenidas en las normas de calidad les permitirá a las empresas ser más competitivas tanto en épocas de bonanza como de crisis.

Estas normas se pueden consultar gratuitamente en la pagina web www.calidadturistica.cl Fuente: www.sernatur.cl