
	POLÍTICAS DE SERVICIO	Código: PO-PL-001
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 21/11/2020

CONTROL DE CAMBIOS


FECHA	CONTENIDO DE LA MODIFICACIÓN
21/11/2020	Versión inicial

<u>Elaboró:</u> Coordinadora SIG	<u>Revisó:</u> Líder vacacional / líder corporativo	<u>Aprobó:</u> Gerente Administrativa y financiera
<u>Fecha:</u> 20/11/2020	<u>Fecha:</u> 20/11/2020	<u>Fecha:</u> 21/11/2020

	POLÍTICAS DE SERVICIO	Código: PO-PL-001
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 21/11/2020

Contenido

1.	Objetivo.....	3
2.	Alcance.....	3
3.	Responsables.....	3
4.	Políticas de servicio.....	3
4.1.	Políticas de fidelización.....	3
4.2.	Política de ventas.....	4
4.3.	Políticas de pago.....	4
4.4.	Políticas de garantía.....	4

	POLÍTICAS DE SERVICIO	Código: PO-PL-001
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 21/11/2020

1. Objetivo.

Establecer las políticas de servicio que permitan dar una clara orientación de la actuación de un colaborador de la agencia frente a los clientes de la misma.

2. Alcance.

Aplica para todos los colaboradores y clientes de la agencia.

3. Responsables.

Líder vacacional/líder corporativo: Es el responsable de divulgar las políticas de servicio a los empleados de la agencia y verificar su cumplimiento.

Gerencia: Es el responsable de aprobar las políticas.

Asesor vacacional/asesor corporativo: Es el responsable de divulgar las políticas de servicio al cliente y de darles cumplimiento.


4. Políticas de servicio

Se ha establecido las siguientes políticas para favorecer el servicio al cliente:

La empresa busca satisfacer completamente las necesidades del cliente ofreciendo una excelente asesoría y para ello se cuenta con un personal capacitado y con amplia experiencia en la industria

4.1. Políticas de fidelización

Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes a través del ofrecimiento de un buen servicio y/o productos realizando negociaciones con proveedores confiables generando así su confianza y fidelidad hacia nuestros servicios.

	POLÍTICAS DE SERVICIO	Código: PO-PL-001
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 21/11/2020

4.2. Política de ventas

VIAJES TOUR COLOMBIA SAS se compromete a ofrecer servicios acordes al mercado objetivo de la compañía, con proveedores confiables que garanticen la calidad del servicio cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

4.3. Políticas de pago

Con el fin de ofrecer a sus clientes un sistema de pago que genere permanencia en la Agencia VIAJES TOUR COLOMBIA SAS se ha determinado que usara los sistemas de pago tradicionales ofrecidos por las entidades financieras conforme a los términos y condiciones establecidos en los paquetes garantizando los cupos en el orden de reserva y orientando al cliente para la total satisfacción del servicio.

4.4. Políticas de garantía

La Agencia VIAJES TOUR COLOMBIA SAS garantiza la prestación de los servicios acorde con los términos y condiciones establecidos en cada uno de los paquetes y ofrecidos por los proveedores de la compañía. En caso de presentarse incumplimientos de parte de la compañía o de sus proveedores se generaran las respectivas compensaciones determinadas en cada paquete y en un plazo no inferior a 45 días.

Cualquier modificación a esta política por acuerdo cliente – compañía deberá ser aprobado por la Gerencia General de VIAJES TOUR COLOMBIA SAS.

Si el cliente tiene alguna inconformidad con el servicio, puede manifestarla al teléfono (57) 1-7439814 o al (57) 3208306538 en Bogotá o También enviar un correo a info@viajestourcolombia.com Será contactado en un tiempo máximo de 48 horas hábiles para iniciar el trámite a tratar y solucionar la queja.