

Q DE “CALIDAD”

Calidad Turística



“Q “ de Calidad Turística es una distinción que se otorga a aquellos establecimientos que cumplen las exigencias del Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), el cual impulsa a estos empresarios a conseguir la plena satisfacción del cliente, la adecuación de los servicios a sus expectativas y a optimizar los recursos de los que dispone para un mayor beneficio tanto del cliente, como del empresario. El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) administra y gestiona en exclusiva dicha Marca emitiendo en su caso la correspondiente autorización para su uso y vigilando la adecuada utilización de esta marca de calidad turística.

ITECNIA, pone a disposición de todo tipo de empresas un amplio equipo de profesionales especializados en el sector de la calidad turística para asesorar y colaborar con la empresa en el logro de la distinción de la marca “Q” de Calidad Turística.

“Q” de Calidad Turística

METODOLOGÍA PARA LA OBTENCIÓN DE LA MARCA “Q” DE CALIDAD

🌐Evaluación inicial de la empresa.

Nuestros profesionales realizarán una evaluación en la que se determinarán los puntos que deben mejorarse para ajustarse a los requisitos establecidos en esta norma.

🌐Diseño y desarrollo de un Manual de Calidad

Redacción de toda la documentación y establecimiento de los procedimientos necesarios para lograr la obtención de esta norma.

🌐Implantación del Manual desarrollado.

Implantación de todos los procedimientos recogidos en la documentación redactada en la etapa anterior.

🌐Auditoría interna del Sistema implantado.

🌐Certificación entidad externa.



BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

CALIDAD

Garantía de calidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos certificados.

1

MEJORA CONTINUA

Participación del cliente en la mejora continua del establecimiento (tratamiento de quejas, reclamaciones, sugerencias y sistemas de encuestación).

2

CONFIANZA

Mayor confianza en la profesionalidad del personal. Adecuación de los servicios a las expectativas y necesidades del cliente.

3

SEGURIDAD

Aporta mayor seguridad al cliente en la elección del establecimiento al ser este uno certificado.

4

¿QUÉ BENEFICIOS APORTA LA “Q” DE CALIDAD A MI EMPRESA?



- Mejora de la gestión empresarial. La excelencia del producto permite alcanzar la diferenciación ante la competencia.
- El aumento de la formación del personal supone una mayor motivación de éste, contribuyendo a un aumento de la rentabilidad y una mejora del servicio.
- El logro de una mayor satisfacción del cliente, debido a que el Sistema de Calidad permite conocer las expectativas de dicho cliente, posibilitando una gran fidelización de los mismos.
- La implantación conlleva un proceso de mejora continua de la empresa.
- Logro de reconocimiento por parte del sector turístico. Prestigio ante operadores, medios especializados en el sector turístico y clientes.
- La utilización de la “Q” como instrumento de promoción y comercialización garantiza una alta competitividad de la empresa en el mercado.

Con **ITECNIA** garantiza la calidad de tu servicios, **IMPLANTA “Q” DE CALIDAD TURÍSTICA**

