

Taller «Herramientas para la medición de la experiencia en el turismo MICE" Diciembre 02 de 2020

Paula Lizana Mora Khan Connecting SpA



¿Por qué medir la experiencia del cliente ?



70% de la experiencia de compra de los servicios/productos, se basa en cómo el cliente percibe que está siendo tratado y si se cumple la promesa de valor de lo que estamos vendiendo.

Actualmente existen herramientas y metodologías que nos brindan la oportunidad de recolectar y medir la información necesaria para brindar un mejor servicio y obtener clientes felices.

Por tanto debemos siempre medir si estamos satisfaciendo esta promesa.

¿Qué es un Quality Report?



Es un sistema de medición de calidad de algún servicio prestado, a través de una encuesta que realizan los usuarios de la experiencia entregada. Puede ser bajo una modalidad presencial o de manera online.

Esta encuesta tiene como objetivo fundamental, conocer la satisfacción de los clientes en base a la experiencia obtenida, de este modo, se identificarán aspectos a mejorar, y así ofrecer una experiencia de calidad.

¿Qué herramientas existen?



Costo de impresión/fotocopias.

El procesamiento de los datos implica mucho tiempo y esfuerzo.

Poco sustentable, en tiempos de transformación digital. (gasto papel, tinta, otros)

Pero increíblemente aún se usan!!!

¿Qué herramientas existen?



Existen herramientas gratis y pagadas.

Fácil de diseñar y aplicar.

Permiten tener informes y estadísticas en tiempo real.

Necesitan tener una metodología sólida para su aplicación y análisis.

Son más sustentables. No generan costo, solo beneficios.

¿Qué herramientas existen?











¿CÓMO SE CONSTRUYE UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EFECTIVA?



La clave es la metodología

1 cliente = 1 encuesta

FIJAR OBJETIVOS,
DEFINIR DURACIÓN
Y TIPOS DE
PREGUNTAS.



POR EJEMPLO PUEDE TENER TRES PARTES:

1.Caracterización del visitante.

2.Grado de satisfacción de acuerdo a la experiencia.

3. Entorno, seguridad confianza del destino.



Evite respuestas cortas, tales como Si, No.

También evite preguntas abiertas, ya que son difíciles de tabular e interpretar

PARA LA CARACTERIZACIÓN SE SUGIERE INCLUIR PREGUNTAS COMO:

- Nombre
 - Email
- País de origen
- Fecha de nacimiento
- Como se enteró de nuestros servicios

Siempre priorizar la calidad de las preguntas frente a la cantidad.

Menos es más.



Para la Caracterización del Visitante:

- ✓ Nombre
- ✓ País/Ciudad de origen
- ✓ Email de contacto
- ✓ Fecha de nacimiento



¿Cómo se enteró del establecimiento?

- Agencia online
- Agencia de viajes
- Redes Sociales (Facebook, Instagram, etc.)
- Empresa
- Revista
- Recomendación
- Página web del establecimiento
- Otro

Si Selecciono "Otro" por favor indicar:



¿Qué tan probable es que recomiende nuestro establecimiento a un familiar, amigo o colega?

- Muy Probable
- > Probable
- > Indiferente
- Poco Probable
- Muy Poco Probable

¿Qué tipo de viaje fue?

- Negocios
- > En pareja
- En familia
- Amigos
- > En solitario
- > Otro







Por favor evalúe lo siguiente

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Reserva					
Ubicación					
Infraestructura					
Wifi					
Hospitalidad y calidad del servicio					
Relación precio calidad					
Higiene y Seguridad					
Sanitaria					
Check-out					

SERVICIO DE ALOJAMIENTO



Por favor evalúe lo siguiente

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Infraestructura habitación					
Limpieza habitación					
Calidad del sueño					
Mucamas					

En relación al restaurant y bar, por favor evalúe

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Desayuno					
Almuerzo					
Cena					
Garzones/Garzonas					





SERVICIO DE ALIMENTACIÓN



Por favor evalúe lo siguiente

	No logrado	Logrado	Superó mis expectativas	No aplica
El menú presenta suficiente variedad de prductos				
La comida es suficientemente sabrosa				
La cantidad de comida es adecuada				
La bebida es servida fría				
La oferta de bebidas es suficiente				
Los garzones(as) son pacientes tomando el pedido				
Los garzones(as) conocen los platos, ingredientes, preparación				
Los garzones(as) son educados y corteses				
El servicio es puntual				
La carta de productos es accesible y fácil de leer				
La disponibilidad de servilletas y demás utensilios es la correcta				
Los baños disponen de papel y jabón suficiente				
Los baños están limpios				
El tamaño y separación de las mesas es adecuado				

SERVICIO DE TOUR OPERACIÓN



Por favor evalúe lo siguiente

	No logrado	Logrado	Superó mis expectativas	No aplica
Protocolo de higiene y seguridad sanitaria				
Servicio de guiado				
Servicio de alimentación (almuerzo, desayuno, snack)				
Atractivos turísticos visitados				
Servicio de transporte				
Souvenir entregado				
Servicio de cabalgata				
Servicio de bicicleta				
Calidad del relato e información				
Entretención				



Ejemplos de Preguntas para obtener opinión para guiar

COMPRAS O ADQUISICIONES



Si pudiera recomendarnos dónde mejorar, ¿Cuál sería?

- Renovar vehículo
- Renovar bicicletas
- Mejorar souvenir
- Mejorar habitaciones
- Incorporar energía solar
- Incorporar tratamiento de aguas servidas
- Mejorar calefacción
- Mejorar aislación térmica
- Mejorar snack





DEL DESTINO

¿Cuál fue la principal experiencia que vivió en su visita a la Región de Atacama?

- ✓ El desierto
- ✓ El contacto con la avifauna del territorio
- ✓ Barrio Histórico
- ✓ Los museos
- ✓ La cultura y cosmovisión Diaguita-Chango
- ✓ La gastronomía

¿Qué aspecto turístico mejoraría en el destino Región de Atacama?

- ✓ La promoción
- ✓ La higienes y seguridad sanitaria
- ✓ La iluminación de las calles
- ✓ La señalética turística
- ✓ La entretención



Siempre es mejor intencionar que seleccionen una opción, para facilitar su análisis (tendencia)

¿Cómo implementamos un Quality Report?

Para esto, se propone utilizar la plataforma **Google Drive**, la cual permite recopilar datos a través de encuestas personalizadas de manera sencilla y eficiente.

Encuestas online en 3 pasos







Hay que tener una cuenta gmail. Si no la tiene, es importante que se cree una.





Para acceder a la plataforma:

Ingresa a <u>www.google.com</u> y has click en el siguiente ícono



Gmail Imágenes



Buscar con Google

Me siento con suerte

Ofrecido por Google en: English





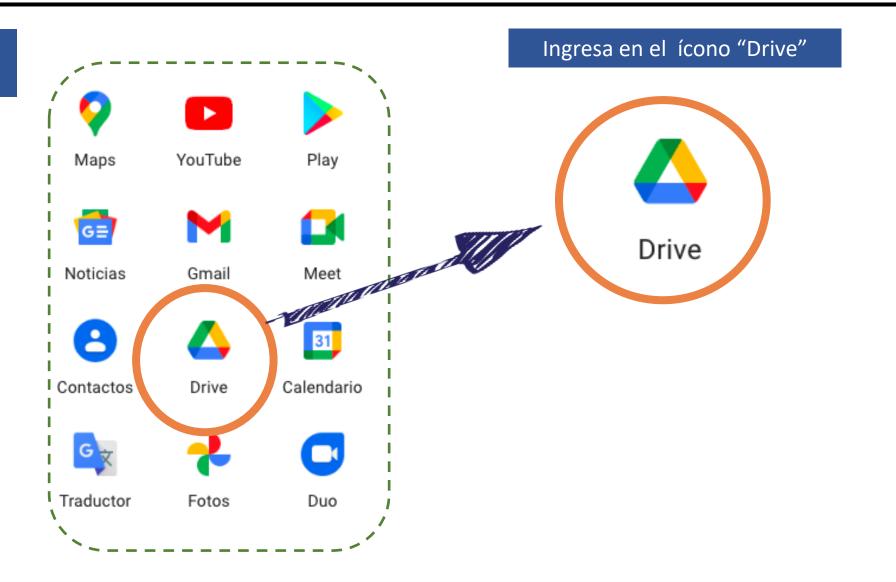
También puedes ingresar a través de tu cuenta gmail:

Haz click en el siguiente ícono





Se desplegará el siguiente menú.

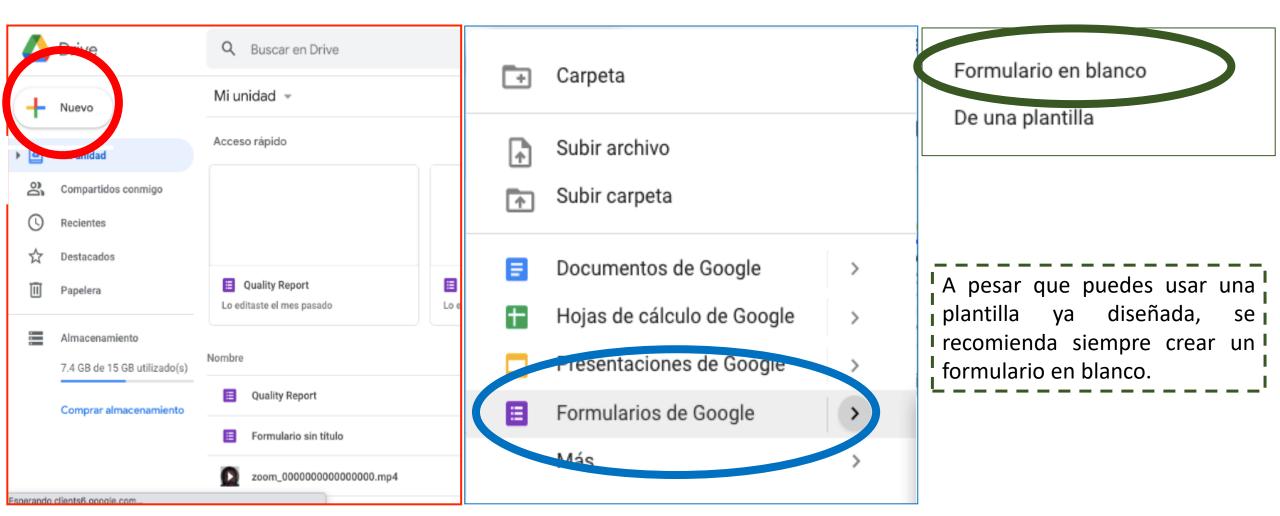




¡ A crear la encuesta!



Haz click en el recuadro "Nuevo" / Selecciona "Formularios de Google" / Finalmente selecciona "Formulario en blanco"





Lo primero es poner un nombre y una descripción



Al hacer click sobre el texto "Formulario sin título", podemos poner un nombre o un agradecimiento.

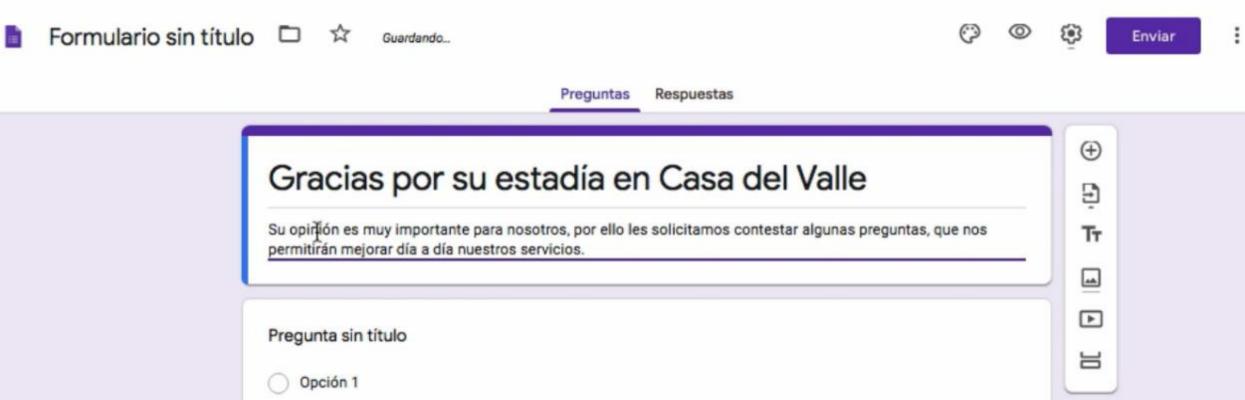
En el espacio "Descripción del formulario", se recomienda incluir un texto breve, sobre la importancia que tiene para nosotros, la realización de la encuesta.

	Formulario sin título		
-	Descripción del formulario)	
	Pregunta sin título	Varias opciones	⊕
	Preguna sin titulo	0 1333 7,1313	9
	Opción 1		Tr
	Añadir opción o añadir respuesta "Otro"		
	1777 1 27 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		Þ









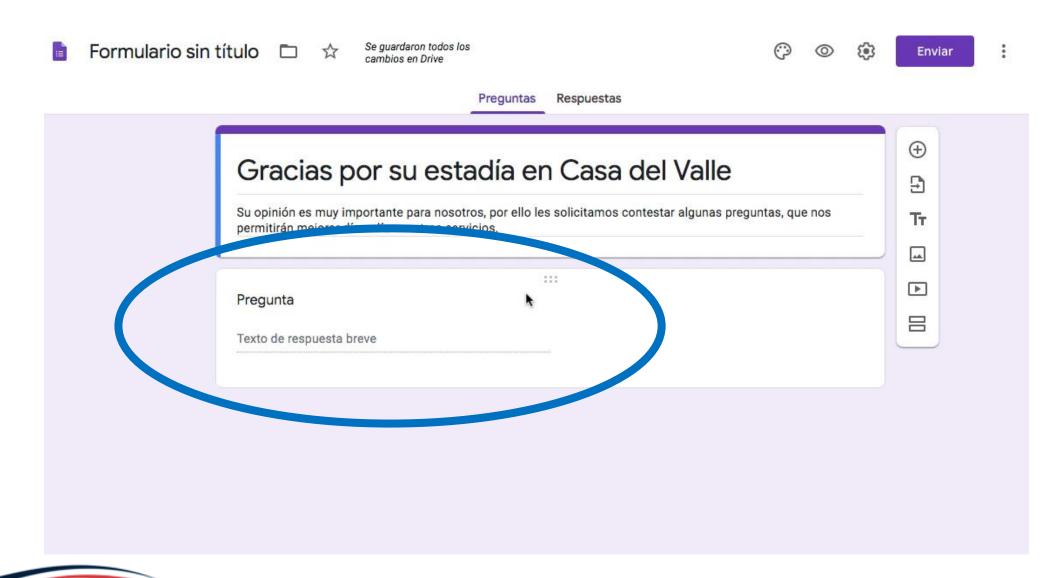




CREANDO LAS PREGUNTAS



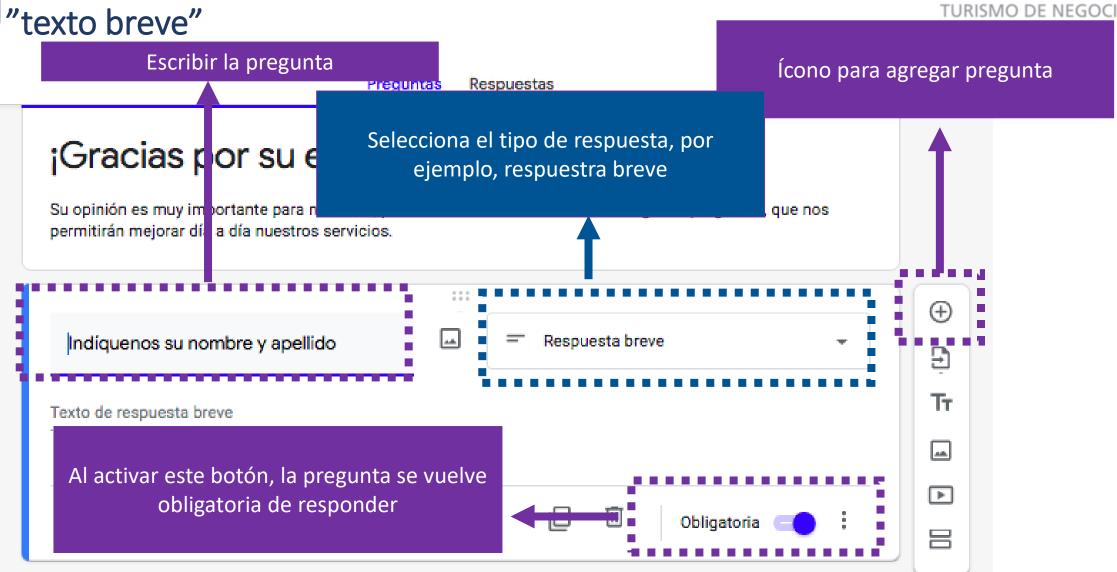
Comenzaremos con preguntas que nos permitan conocer a nuestro cliente. Podemos preguntar, por ejemplo su nombre, edad, lugar de origen, email, fecha de nacimiento, entre otros.





Los pasos para crear una pregunta con respuesta con







Escribir la pregunta y las diferentes alternativas de respuesta

PCIÓN MÚLTIPLE

sas alternativas de respues

Y presionamos este Ícono, para agregar una nueva pregunta

CAMA itriona OCIOS

Opción múltiple ¿Cómo se enteró de nuestro establecimiento? X Agencia de viajes \Box Redes sociales (Facebook, Instagram, etc.) Selecciona el tipo de respuesta, en este Ττ caso, seleccionamos la opción múltiple Revista __ Recomendación \times ightharpoonsX Otro Recuerden que al activar este botón, la pregunta se vuelve obligatoria de responder Obligatoria

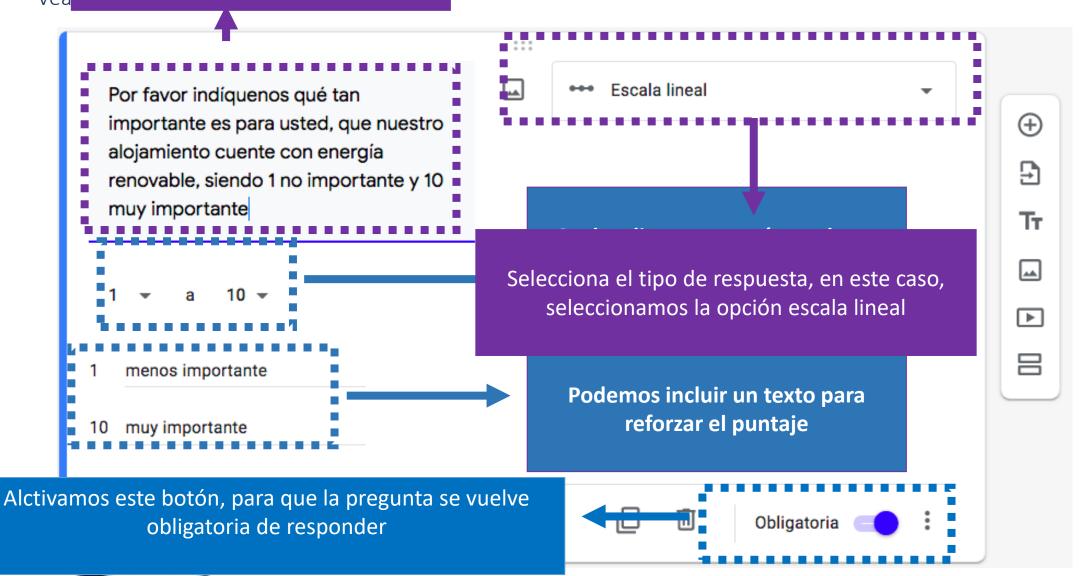


Escribir la pregunta, indicando la puntuación

"ESCALA LINEAL"

ATACAMA
2020
Anfitriona

e, a un tema específico, poniéndole una nota.





ASÍ SE VERÁ LA PREGUNTA EN NUESTRA ENCUESTA



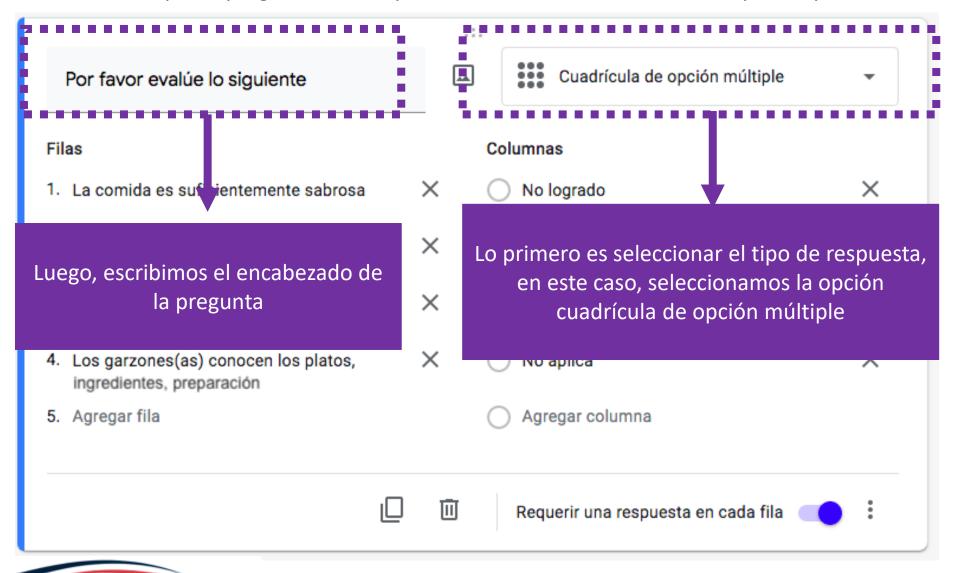
nergia renovable, s	iendo	1 no in	nporta	ante y	10 mu	y impo	ortant	e			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
menos importante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	muy importante



PREGUNTAS CON FORMATO "CUADRÍCULA CON OPCIÓN MÚLTIPLE"



Puedes crear un tipo de preguntas, en la que los usuarios seleccionen una respuesta por fila





En el sector Filas, ponemos los ítems que queremos evaluar





		::	:	
	Por favor evalúe lo siguiente		Cuadrícula de opción múltiple	~
i i	Filas		Columnas	
	La comida es suficientemente sabrosa	×	○ No logrado	×
н	La cantidad de comida es adecuada	×	○ Logrado	×
	3. El menú es accesible y fácil de leer	×	Superó mis expectativas	×
	4. Los garzones(as) conocen los platos, ingredientes, preparación	×	No aplica	×
÷	5. Agregar fila		Agregar columna	
34		•		• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
	var este botón, cada ítem indicado en el Filas, se vuelve obligatoria de responder	4	Requerir una respuesta en cada fila) !



ASÍ SE VERÁ LA PREGUNTA EN NUESTRA ENCUESTA

Los garzones(as)

conocen los

ingredientes, preparación

platos,



Por favor evalue id	o siguiente "			
	No logrado	Logrado	Superó mis expectativas	No aplica
La comida es suficientemente sabrosa	0	0	0	0
La cantidad de comida es adecuada	0	0	0	0
El menú es accesible y fácil de leer	0	0	0	0
La cantidad de comida es adecuada El menú es accesible y fácil	0	0	0	0



PREGUNTAS CON FORMATO "LISTA DESPLEGABLE"

PDT ATACAMA
2020
Anfitriona
TURISMO DE NEGOCIOS

Puedes crear un tipo de preguntas, en que los usuarios pueden elegir una respuesta entre varias opciones.

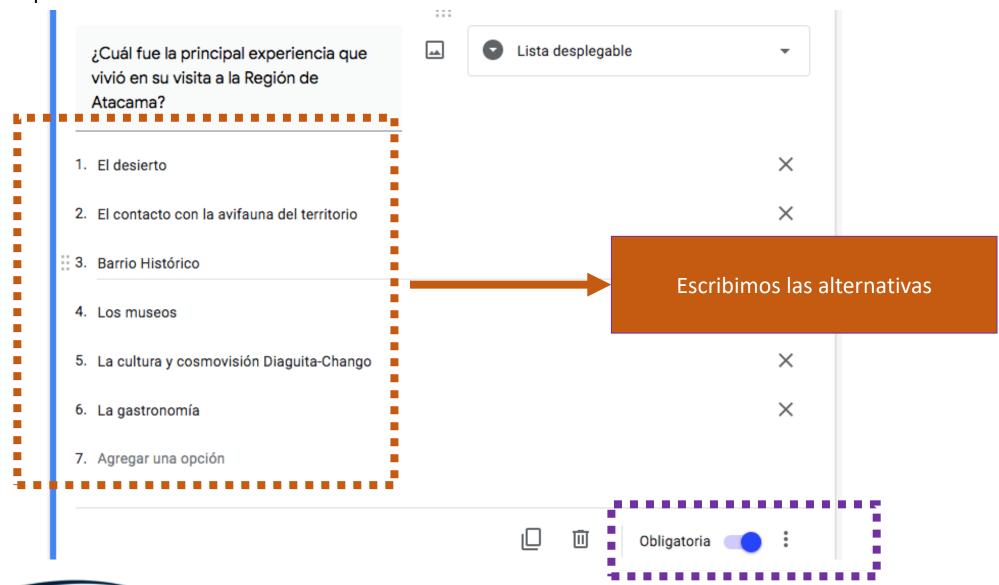




PREGUNTAS CON FORMATO "LISTA DESPLEGABLE"



Puedes crear un tipo de preguntas, en que los usuarios pueden elegir una respuesta entre varias opciones.





ASÍ SE VERÁ LA PREGUNTA EN NUESTRA ENCUESTA



¿Cuál fue la principal experiencia que vivió en su visita a la Región de Atacama? *

Elegir

El desierto

El contacto con la avifauna del territorio

Barrio Histórico

Los museos

La cultura y cosmovisión Diaguita-Chango

La gastronomía



UNA PREGUNTA QUE NO PUEDE FALTAR



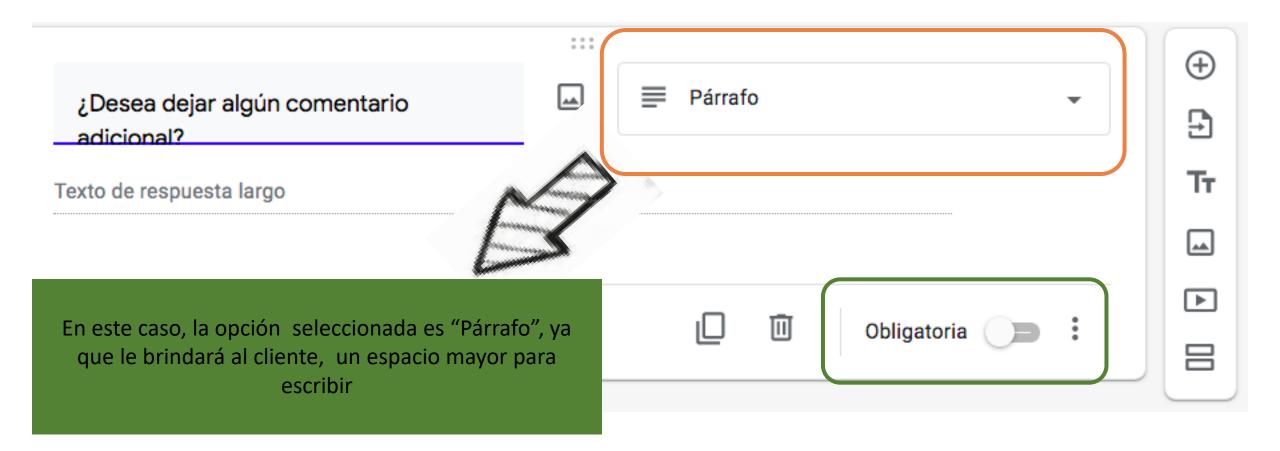
¿Qué tan probable es que nos recomiende?

¿Qué tan probable es que nos recomiende?	Opción múltiple ▼	(
On seguridad lo recomendaría	×	3
Muy poco probable que lo recomiende	×	Тт
No lo recomendaría	×	<u></u>
No to recomendanta	^	Þ
Agregar una opción o agregar "Otros"		8
	Obligatoria :	



También puede agregar un espacio para algún comentario adicional, que quiera dejar nuestro cliente.



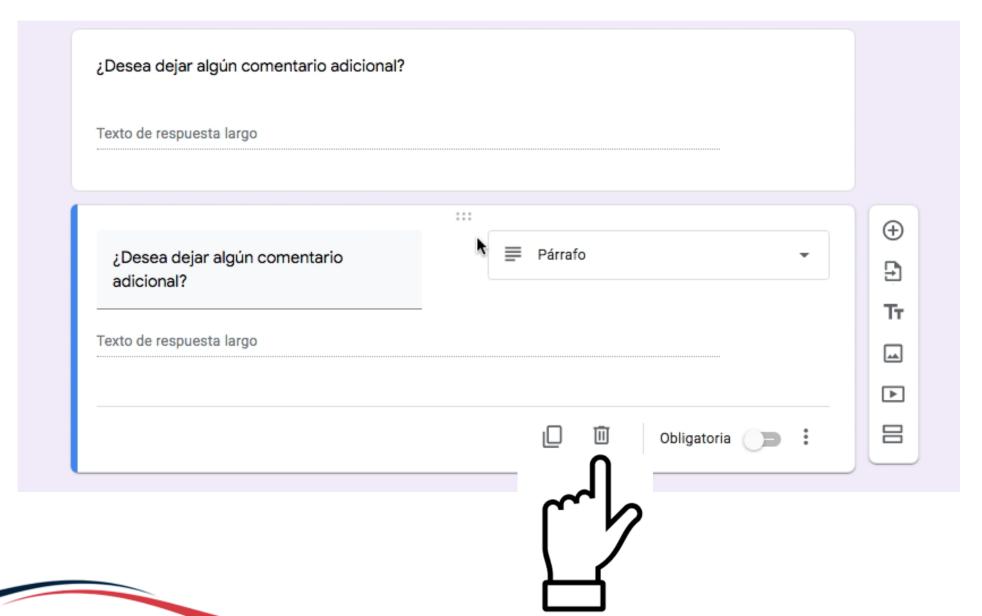




ELIMINANDO UNA PREGUNTA

Veamos cómo se hace





APRENDAMOS A cambiar el diseño



Enviar





Formulario Taller Encuesta 🗀 🜣





Preguntas

Respuestas

¡Gracias por su estadía en el Casa del Valle!

Su opinión es muy importante para nosotros, por ello les solicitamos contestar algunas preguntas, que nos permitirán mejorar día a día nuestros servicios.

Indíquenos su nombre y apellido

Texto de respuesta breve













Puedo agregar la imagen que desee, incluso el logo de mi establecimiento.



Opciones de tema

ENCABEZADO

COLOR DEL TEMA

Seleccionar imagen

¡Gracias por su estadía en Casa del Valle!

Su opinión es muy importante para nosotros, por ello les solicitamos contestar algunas preguntas, que nos permitirán mejorar día a día nuestros servicios.

Indíquenos su nombre y apellido

Texto de respuesta breve

En general, ¿cómo calificaria la hospitalidad de nuestro personal? (amabilidad, cortesía, capacidad de respuesta)

Excelente

Bueno

Regular



COLOR DE FONDO



ESTILO DE FUENTE

Básico ▼



¡Gracias por su estadía en Casa del Valle.

Su opinión es muy importante para nosotros, por ello les solicitamos contestar algunas preguntas, que nos permitirán mejorar día a día nuestros servicios.

Indíquenos su nombre y apellido

Texto de respuesta breve

En general, ¿cómo calificaria la hospitalidad de nuestro personal? (amabilidad, cortesía, capacidad de respuesta)

Excelente

Bueno

Regular

ENCABEZADO

Seleccionar imagen

COLOR DEL TEMA

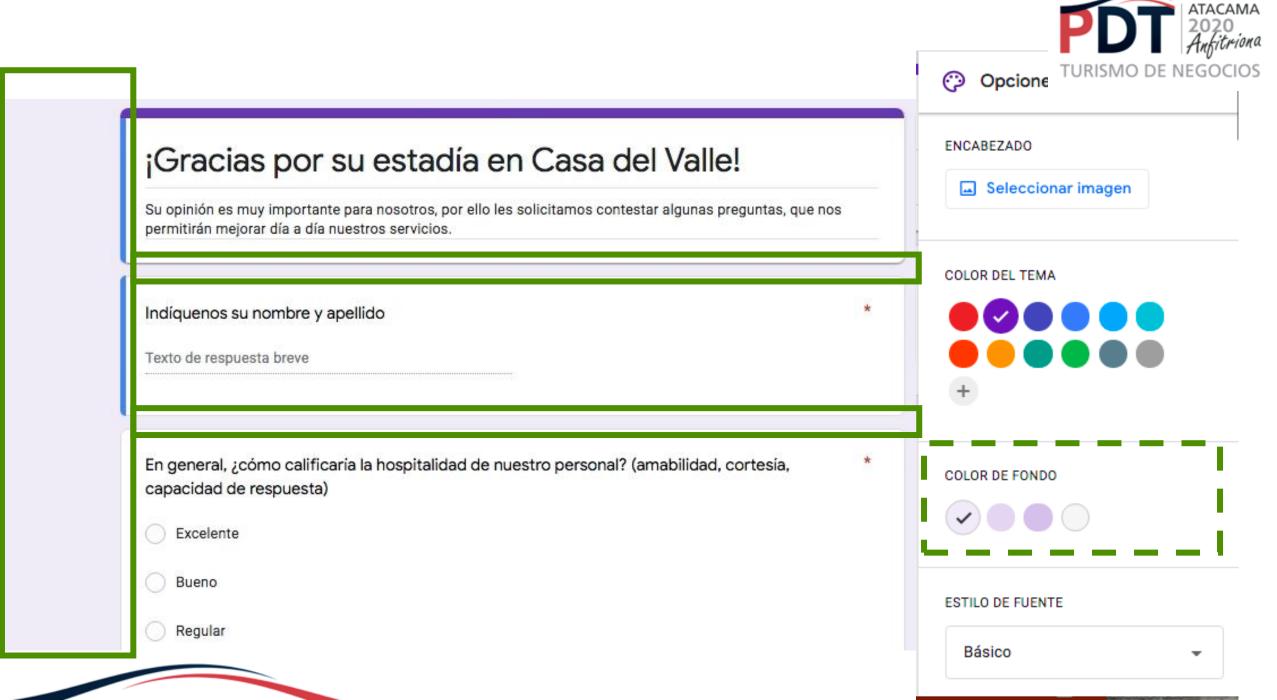
+

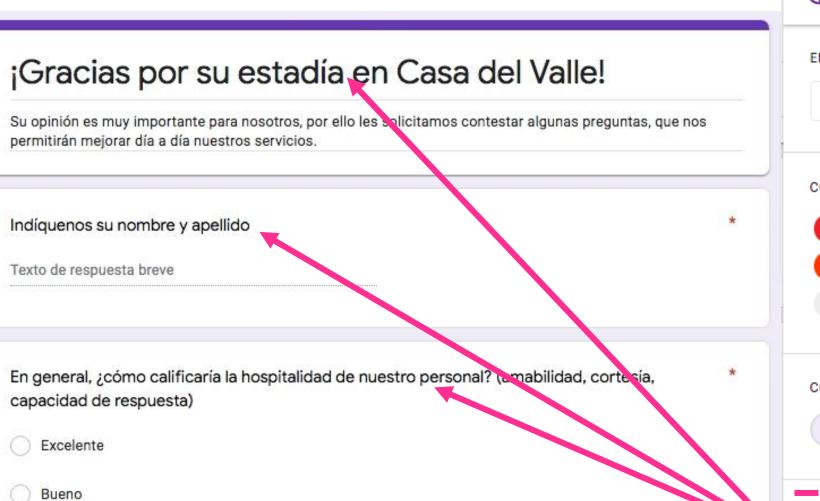
COLOR DE FONDO



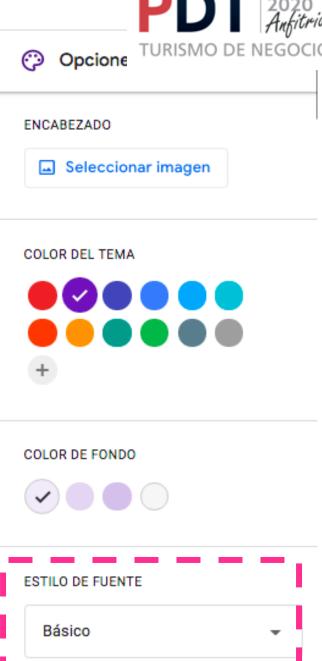
ESTILO DE FUENTE

Básico ▼





Regular



APRENDAMOS A CAMBIAR el encabezado



₩

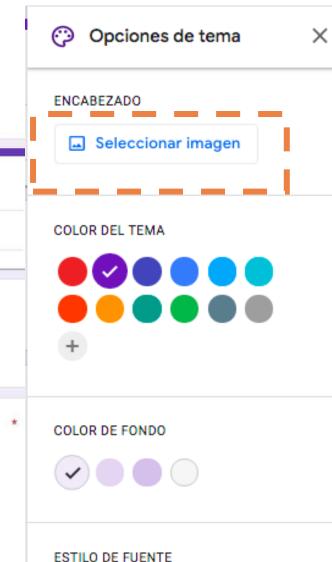


Quality Report □ ☆



Se guardaron todos los cambios en Drive

> Preguntas Respuestas



Básico

¡Gracias por su estadía en Casa del Valle!

Su opinión es muy importante para nosotros, por ello les solicitamos contestar algunas preguntas, que nos permitirán mejorar día a día nuestros servicios.

Indíquenos su nombre y apellido *

Texto de respuesta breve

En general, ¿cómo calificaría la hospitalidad de nuestro personal? (amabilidad, cortesía, capacidad de respuesta)

Excelente

Bueno

Regular







×



explorar o arrastra un archivo aquí



Como el logo es amarillo, el sistema cambia automáticamente el color de fondo.



APRENDAMOS A CAMBIAR IOS COLORES





APRENDAMOS A CAMBIAR la fuente







Así se verá con el tipo de letra



Gracias por su estadía en Casa del Valle Su opinión es muy importante para nosotros, por ello les solicitamos contestar algunas preguntas, que nos permitirán mejorar día a día nuestros servicios. Respuesta breve Indíquenos su nombre y apellido Texto de respuesta breve

Básico

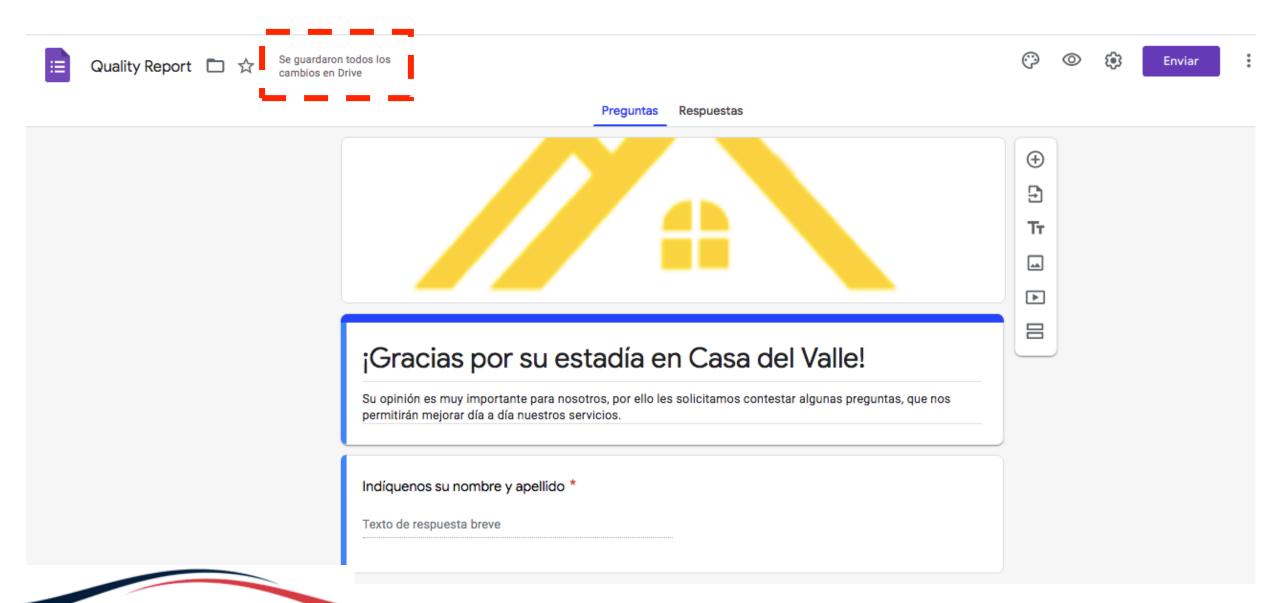
Formal





Todos los cambios que realice, se van guardando automáticamente







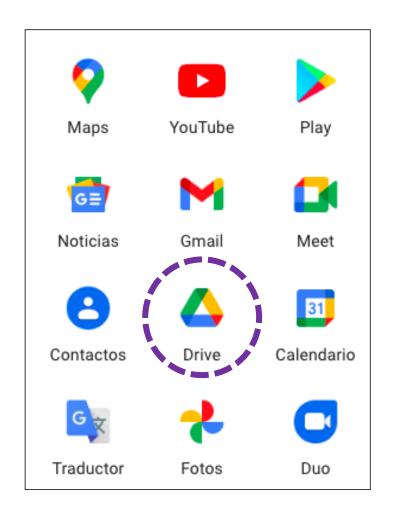
¿DÓNDE ENCONTRAMOS NUESTRO DOCUMENTO?



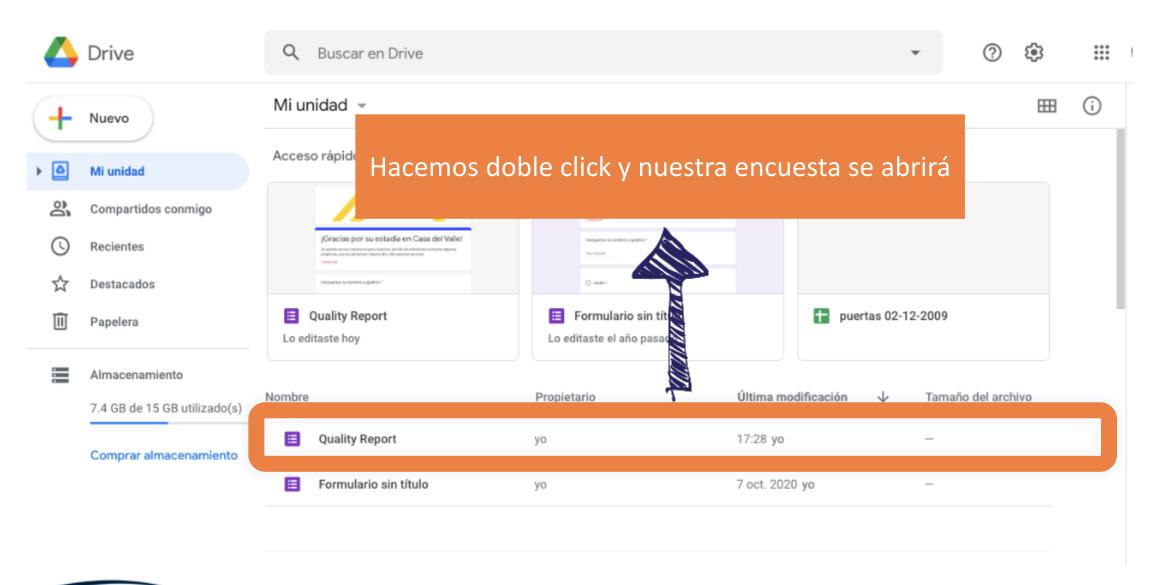
Al ingresar a Google Drive, encontrará un listado con los documentos creados

























CÓMO ENVIAR LA ENCUESTA A SUS CLIENTES





Quality Report 🗀 🌣



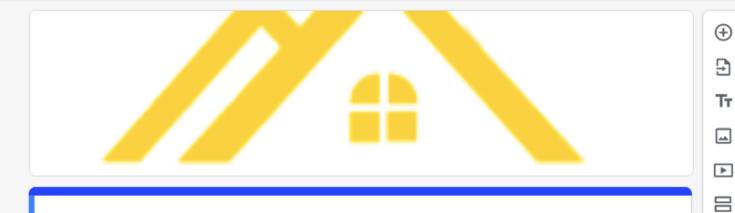
Se guardaron todos los cambios en Drive







Preguntas Respuestas



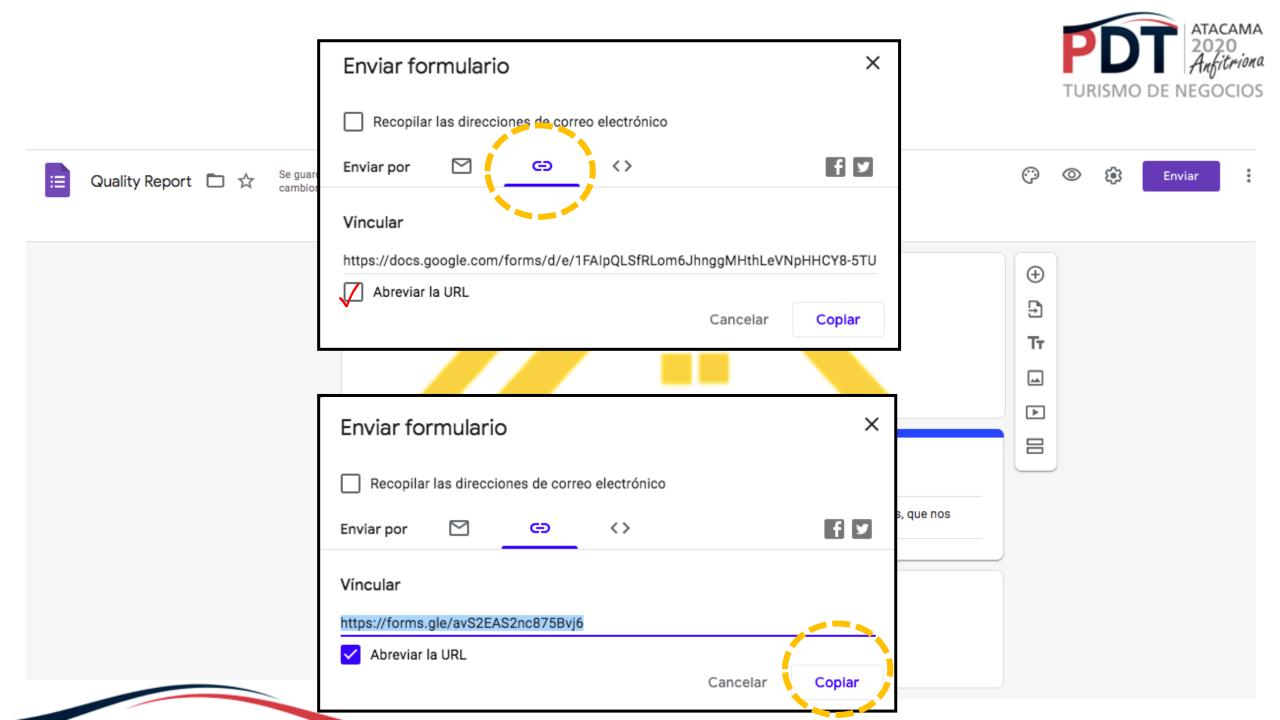
¡Gracias por su estadía en Casa del Valle!

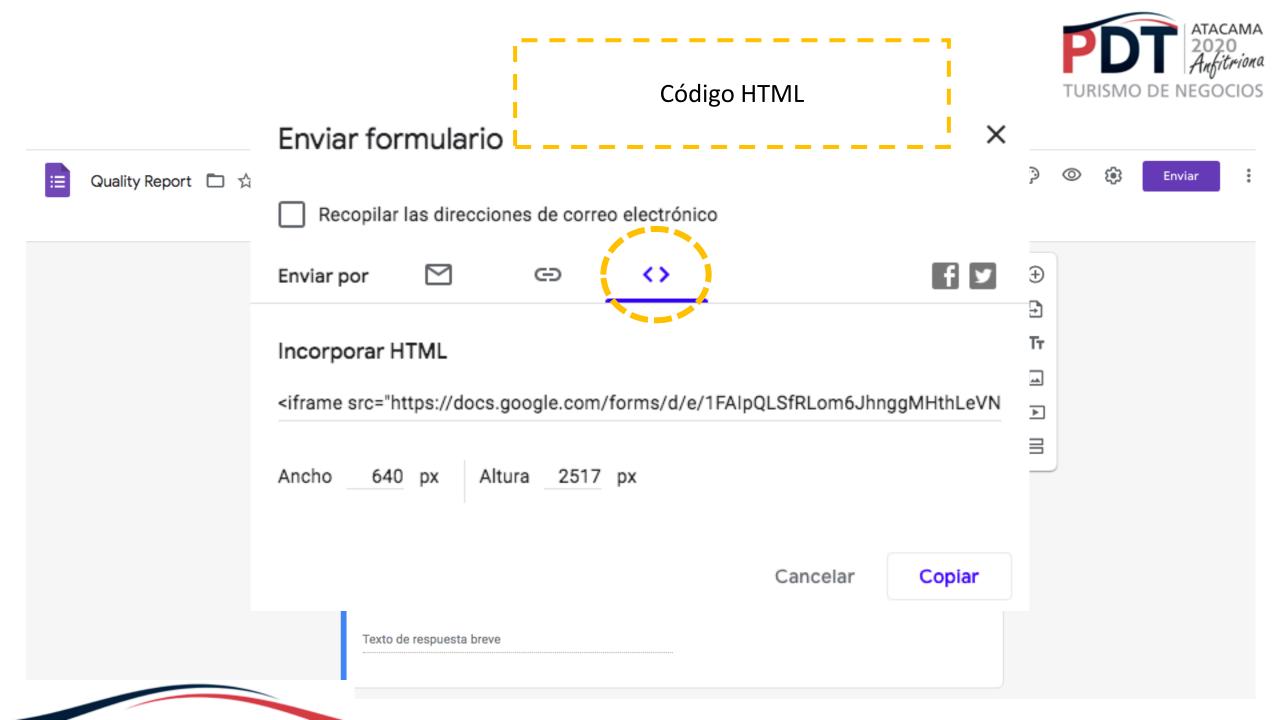
Su opinión es muy importante para nosotros, por ello les solicitamos contestar algunas preguntas, que nos permitirán mejorar día a día nuestros servicios.

Indíquenos su nombre y apellido *

Texto de respuesta breve



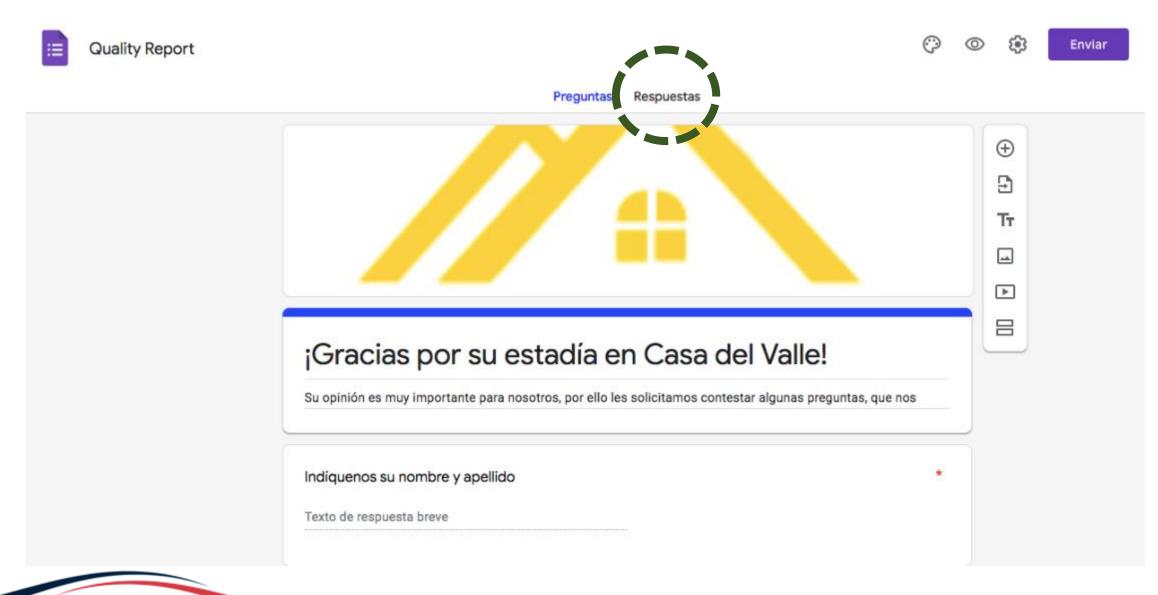






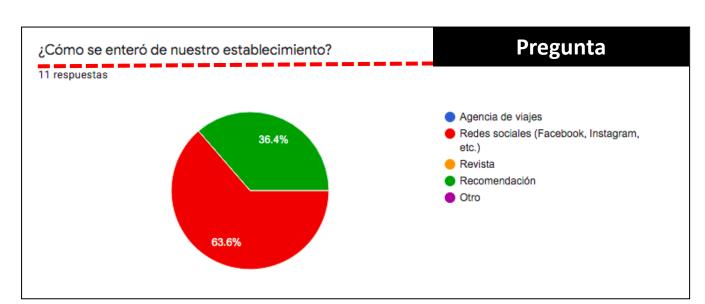
DÓNDE SE VEN LAS RESPUESTAS DE LA ENCUESTA



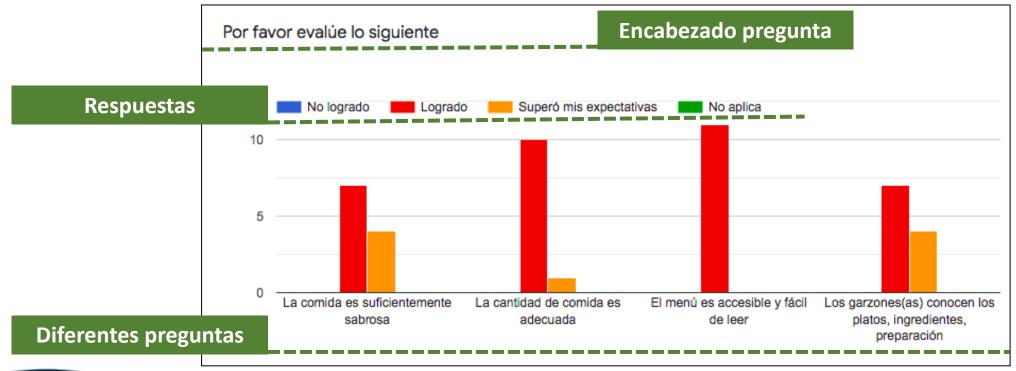


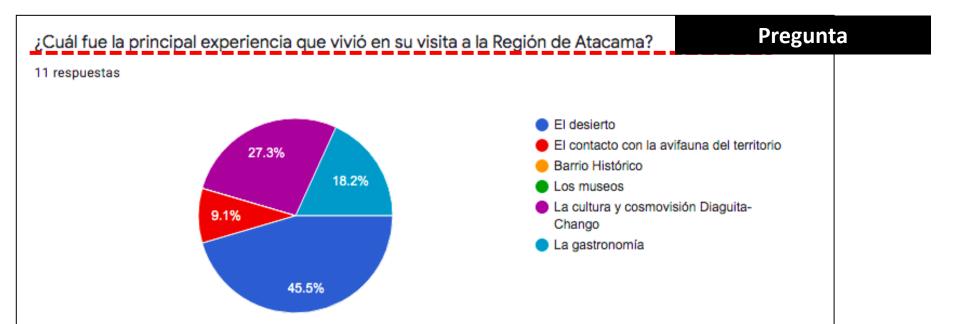






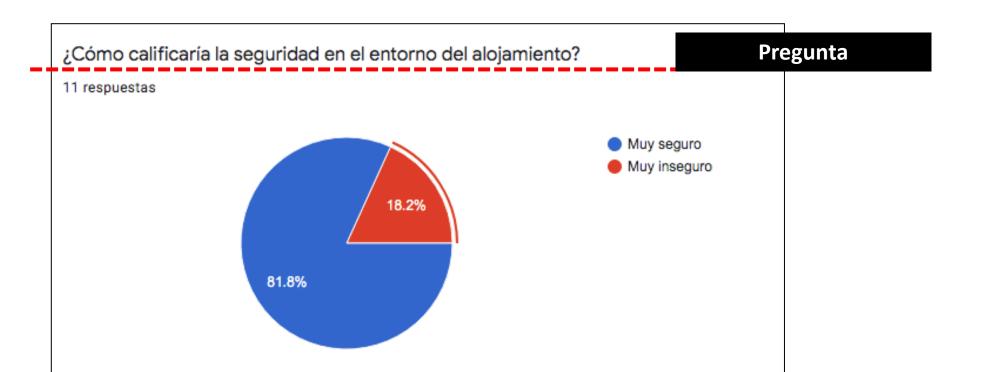




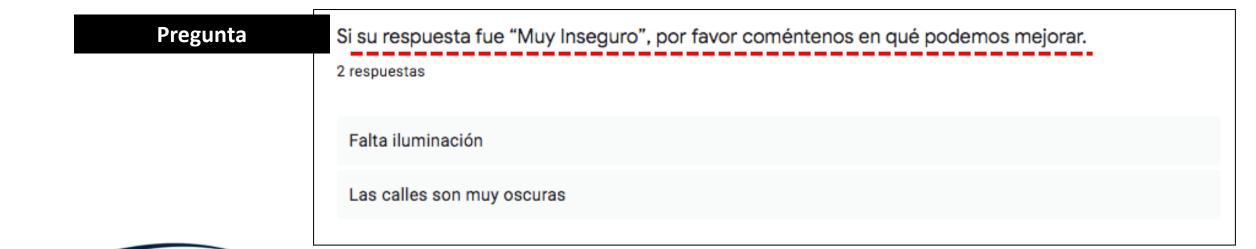








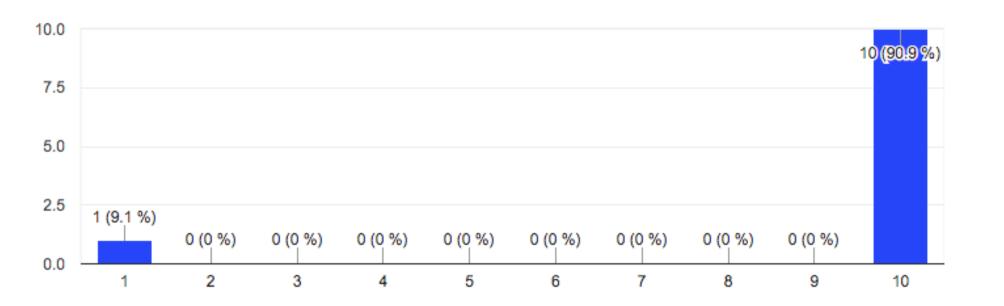




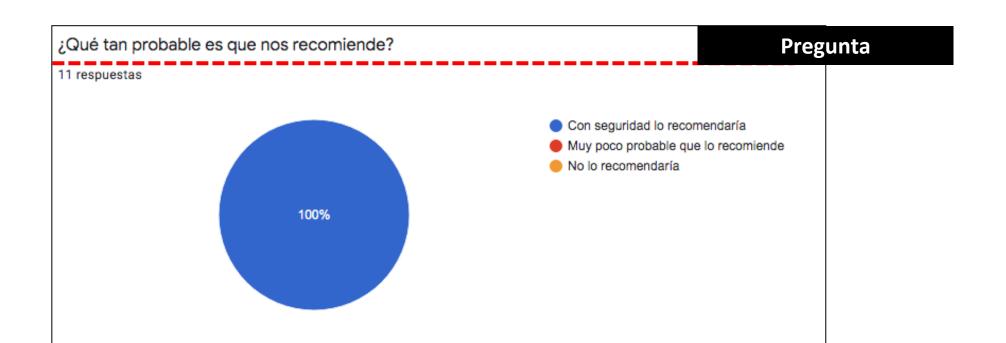


Por favor indíquenos qué tan importante es para usted, que nuestro alojamiento cuente con energía renovable, siendo 1 no importante y 10 muy importante

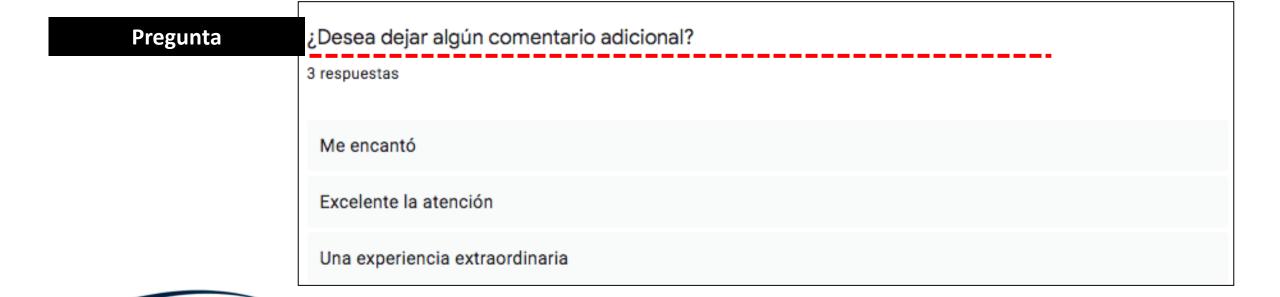
11 respuestas



Respuestas en porcentaje









Individual



Indíquenos su nombre y apellido

1 de 10 >

Número de Pregunta

Podemos seleccionar la pregunta

Indíquenos su nombre y apellido

Pregunta

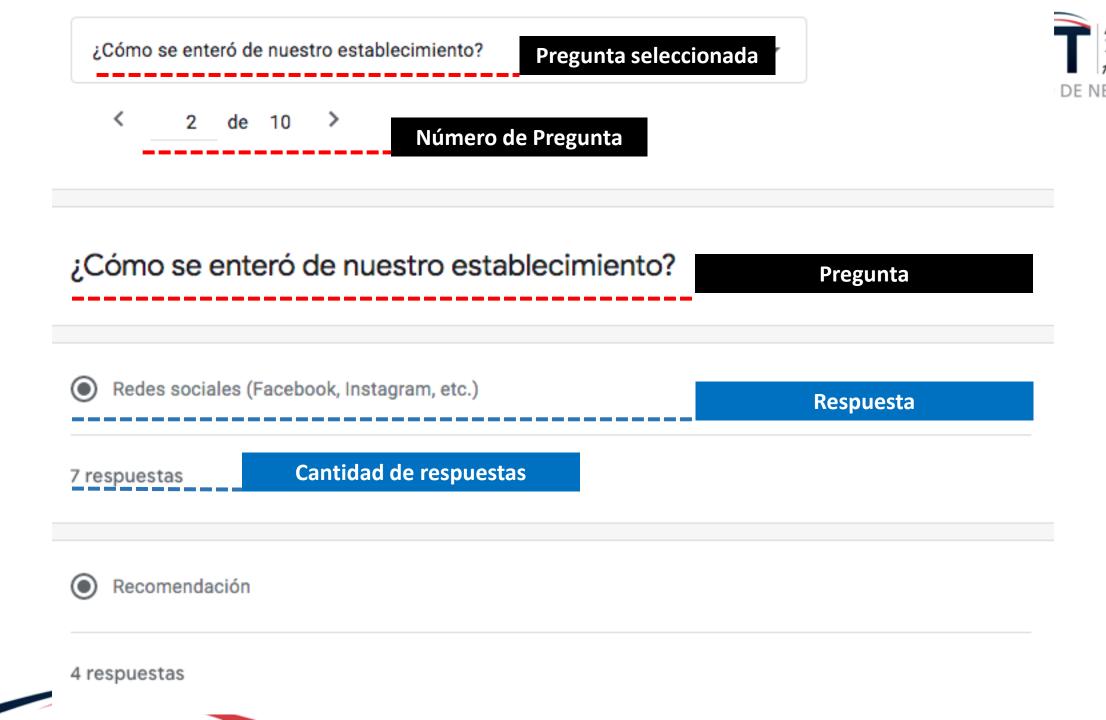
Antonio Lobos

Respuesta

1 respuesta

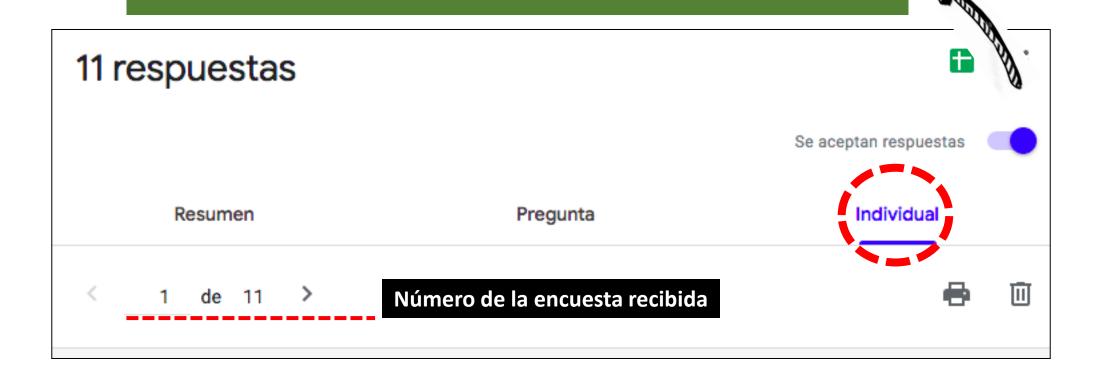
Carolina Berrios

Respuesta





En esta opción podemos ver las encuestas de cada uno de los visitantes, de manera individual



No se pueden editar las respuestas



¡Gracias por su estadía en Casa del Valle!

Su opinión es muy importante para nosotros, por ello les solicitamos contestar algunas preguntas, que nos permitirán mejorar día a día nuestros servicios.

*Obligatorio

Indíquenos su nombre y apellido *

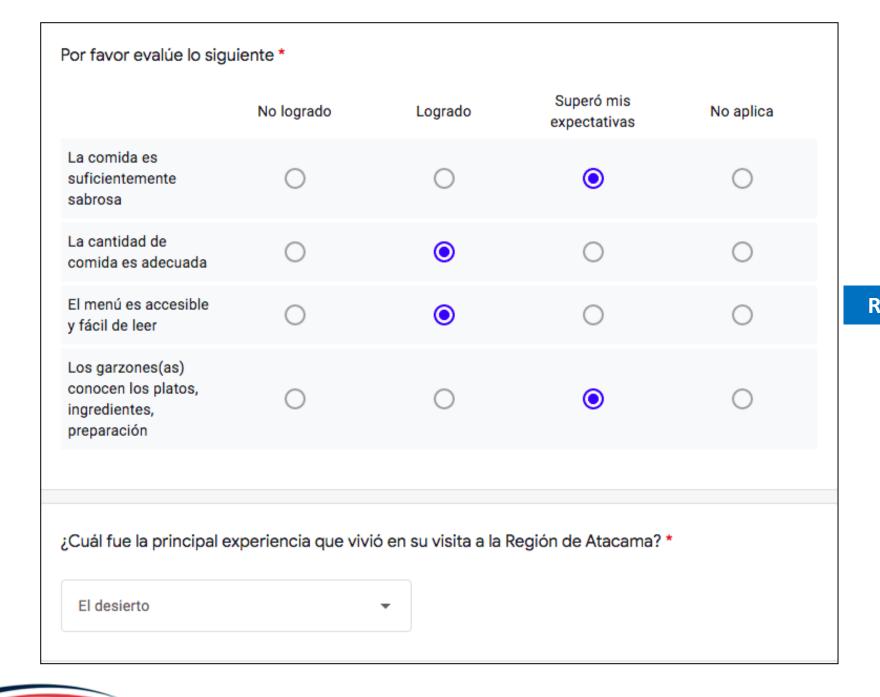
Carolina Berrios

Nombre del visitante que realizó la encuesta

Respuesta del visitante

¿Cómo se enteró de nuestro establecimiento? * 1

- Agencia de viajes
- Redes sociales (Facebook, Instagram, etc.)
- Revista
- Recomendación
- Otro





Respuesta del visitante



Cuándo nos visitó *	TURISMO DE NEGOCIOS
DD MM AAAA	
31 / 07 / 2020	
¿Cómo calificaría la seguridad en el entorno del alojamiento? *	Respuesta del visitante
Muy seguro	
Muy inseguro	
Si su respuesta fue "Muy Inseguro", por favor coméntenos en qué podemos mejorar.	
Falta iluminación	

Por favor indíquenos qué tan importante es para usted, que nuestro alojamiento cuente con energía renovable, siendo 1 no importante y 10 muy importante * menos importante muy importante ¿Qué tan probable es que nos recomiende? * Respuesta del visitante Con seguridad lo recomendaría Muy poco probable que lo recomiende No lo recomendaría Fecha en que se envió la ¿Desea dejar algún comentario adicional? encuesta Enviado el 28/11/20 00:01



CÓMO IMPLEMENTO LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Facilitando un dispositivo al cliente, para que realice la encuestra in situ (cumplir con los protocolos Covid-19)









A través de un Código QR

https://www.qrcode-monkey.com/es







Enviando el link al correo electrónico



ii MUCHAS GRACIAS!!