

► Calidad



Sistema Gestión Calidad (ISO 9001:2000)

La Certificación ISO es el reconocimiento nacional e internacional a la labor profesional de un equipo altamente cualificado que trabaja para conseguir que nuestros clientes y proveedores nos consideren una parte importante de sus éxitos profesionales, tal y como reza nuestra política de calidad.



La Certificación ISO 9001:2000 fue obtenida por CWT en 2002 y renovada en 2005, tras haber pasado con notable éxito la auditoria externa de BUREAU VERITAS, estando por tanto acre-

ditados ante ENAC (Ente Nacional de Acreditación) y UKAS (Ente Internacional de Acreditación) bajo el número 6000318 A, que estará vigente hasta el año 2009.

El alcance de esta acreditación es aplicable a todas las actividades que CWT desarrolla, tanto a nivel de su red comercial como en los departamentos de la central, bajo el nombre de:

- GESTIÓN DE VIAJES DE EMPRESA Y TURISMO VACACIONAL
- DISEÑO Y GESTIÓN DE EVENTOS DE EMPRESA Y TURISMO RECEPTIVO

Encuesta de calidad 2007

Encuesta de calidad de servicio Carlson Wagonlit Travel

Por sexto año consecutivo Carlson Wagonlit Travel realizó su encuesta anual de calidad de servicio. Ésta tuvo lugar entre el 29 de septiembre y el 15 de octubre y estaba enfocada a una población formada principalmente por viajeros y organizadores de viajes. El objetivo de esta encuesta es tanto conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes, como sus motivos de posible insatisfacción, permitiéndonos detectar también las oportunidades de mejora que se plantean y ponerlas en práctica.

Los resultados de la encuesta han sido plenamente satisfactorios, tanto por la cantidad de respuestas recibidas (el doble que en 2006) como por el buen resultado en cuanto al nivel de satisfacción alcanzado.

El presente informe sintetiza los resultados obtenidos del análisis de un total de 1.447 respuestas recibidas por parte de los viajeros y 56 por parte de los organizadores de viajes.

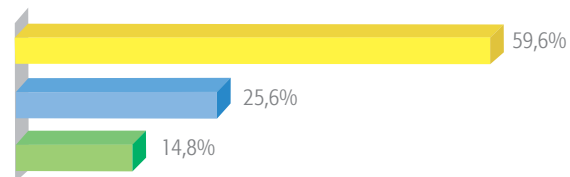
Estas certificaciones, reflejo de la madurez y eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad, confirman nuestra voluntad de mejora continua para dar cada día una respuesta más ajustada a las expectativas de nuestros clientes, tal y como expresamos en nuestro documento sobre política de calidad expuesto en todas nuestras oficinas.

Encuesta general de viajeros

Estructura de las respuestas.

En la encuesta general de viajeros las estadísticas se han elaborado en base a las respuestas recogidas de viajeros y organizadores de viajes. A continuación se muestra un gráfico ilustrativo con los porcentajes.

¿Es usted?		
	Nro.	% cit.
Viajero	862	59,6%
Organizador de viajes	370	25,6%
Ambos	215	14,8%
Total	1.447	100,0%



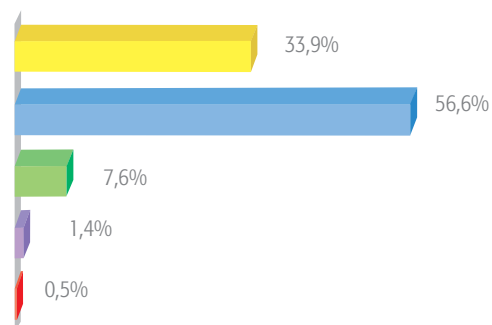
Opinión general sobre los servicios de Carlson Wagonlit Travel. Satisfacción con los diferentes servicios de CWT

El contenido de la encuesta fue parecido al del año 2006. Comenzamos pidiendo a los encuestados que diesen su opinión

general sobre los servicios prestados por CWT. Al igual que en 2006, este apartado de la encuesta ha sido uno de los puntos fuertes con el mayor porcentaje de Satisfechos y Muy Satisfechos.

Por favor, valore su nivel de satisfacción general con los servicios de CWT

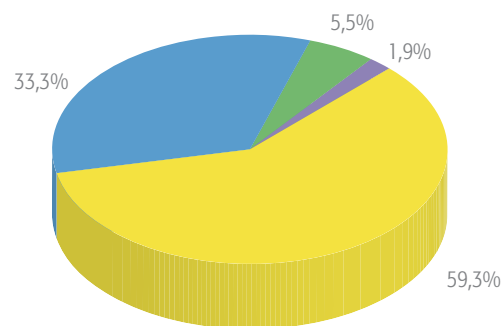
	Nro.	% cit.
Muy satisfecho	469	33,9%
Satisfecho	782	56,6%
Ni satisfecho ni insatisfecho	105	7,6%
Insatisfecho	19	1,4%
Muy insatisfecho	7	0,5%
Total	1.382	100,0%



Paralelamente a la encuesta a los viajeros, realizamos una encuesta a los responsables de viajes de las empresas cliente asesorados por nuestros Programme Managers

Satisfacción en cuanto a la respuesta a sus solicitudes por parte de su Programme Manager

	Nro.	% cit.
Muy satisfecho	32	59,3%
Satisfecho	18	33,3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	5,5%
Insatisfecho	1	1,9%
Muy insatisfecho	0	0,0%
Total	54	100,0%



De esta encuesta realizada a los travel managers cabe destacar el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio prestado por los programme managers: respuesta a sus solicitudes, su apoyo a la hora de negociar, el análisis de la cuenta de viajes y las iniciativas para optimizarla. Esto supone para nosotros un reconocimiento de nuestro valor añadido y nos fortalece en el propósito de seguir prestando a nuestros clientes un servicio de igual o mayor calidad.

Para Carlson Wagonlit Travel es una satisfacción constatar la mejora continua en la calidad del servicio que venimos ofreciendo. Si bien los resultados obtenidos son muy satisfactorios, para continuar manteniendo e incluso mejorando el nivel de calidad, ya se han puesto en marcha las acciones correctivas necesarias.

