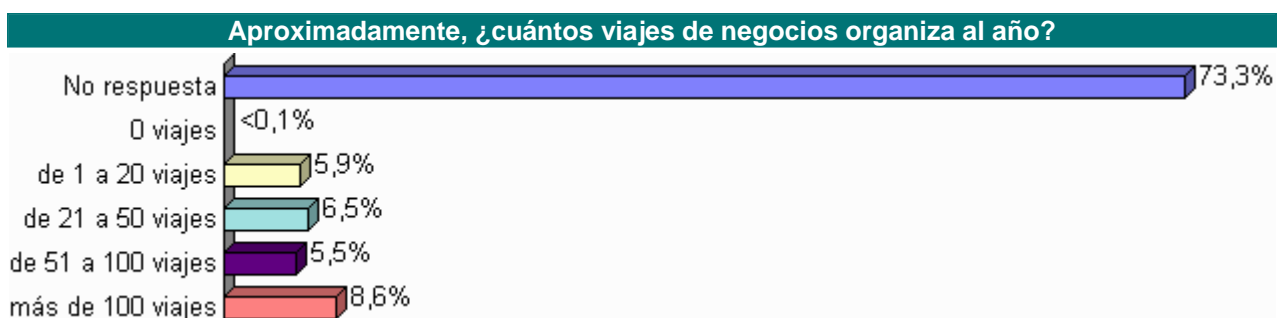
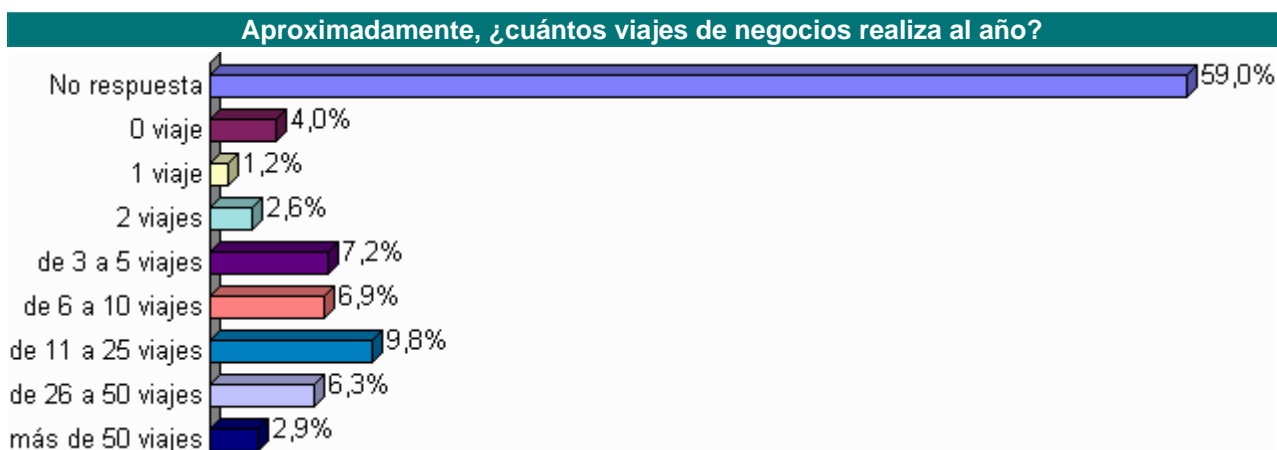
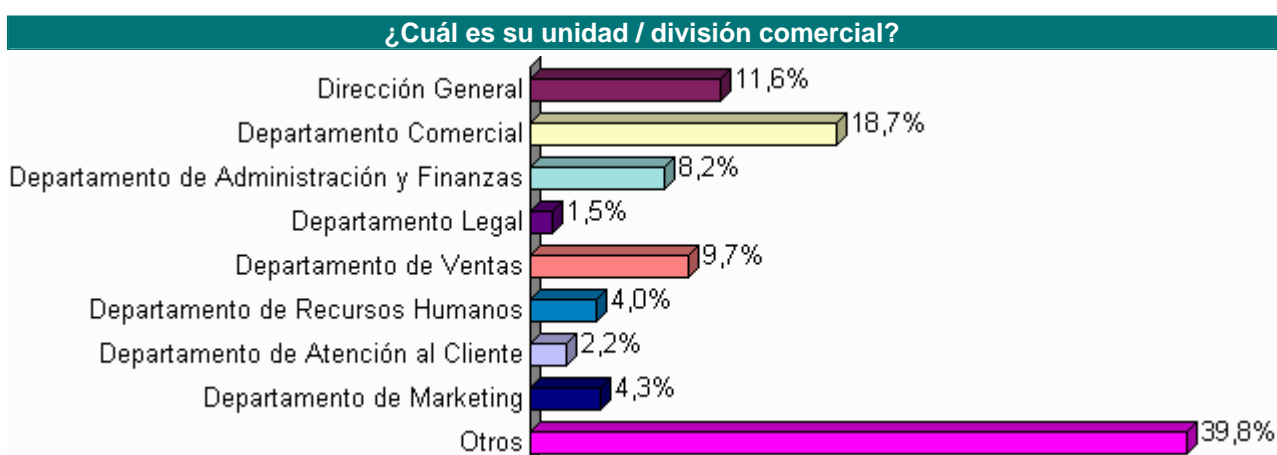


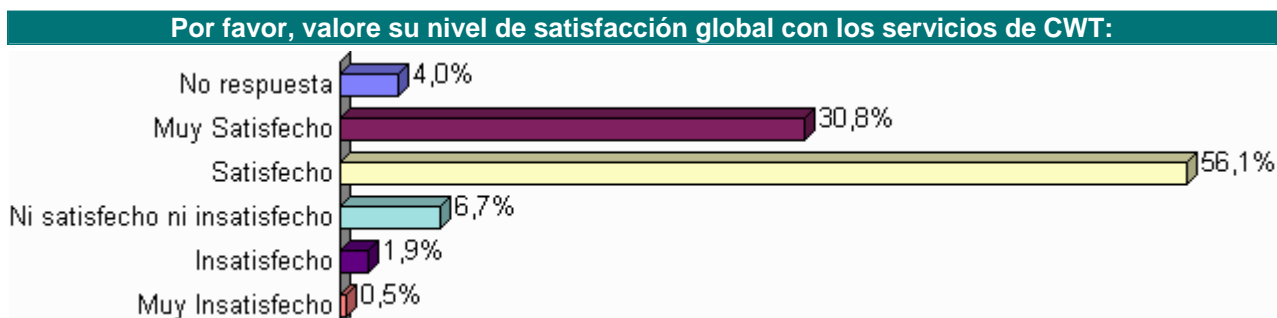
Resultados de la Encuesta de Calidad CWT 2009

Resultados de la encuesta a viajeros

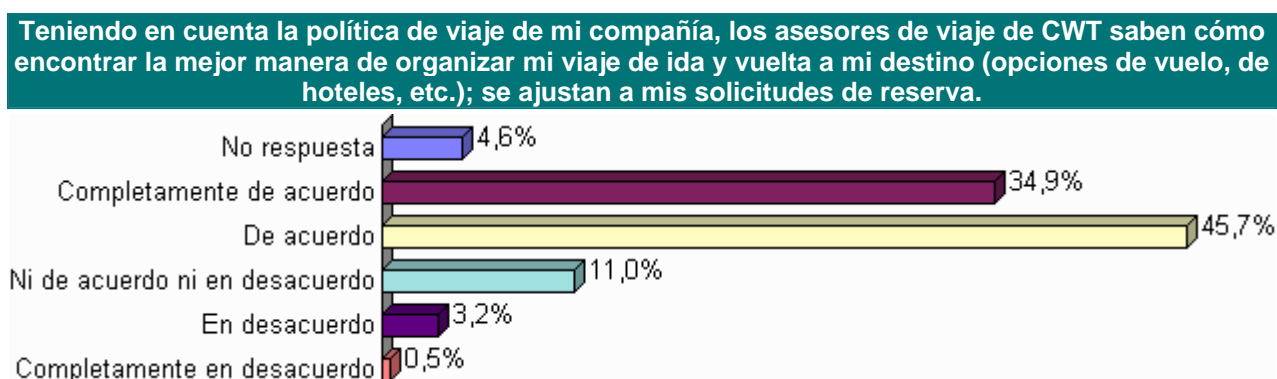
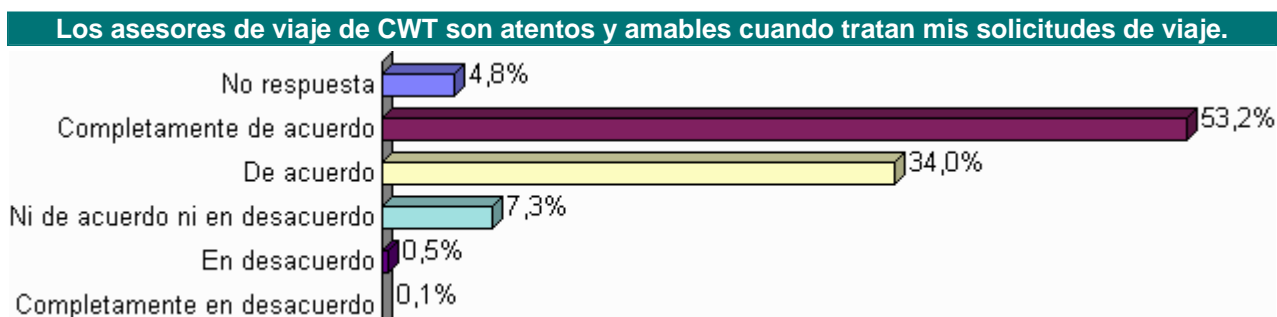
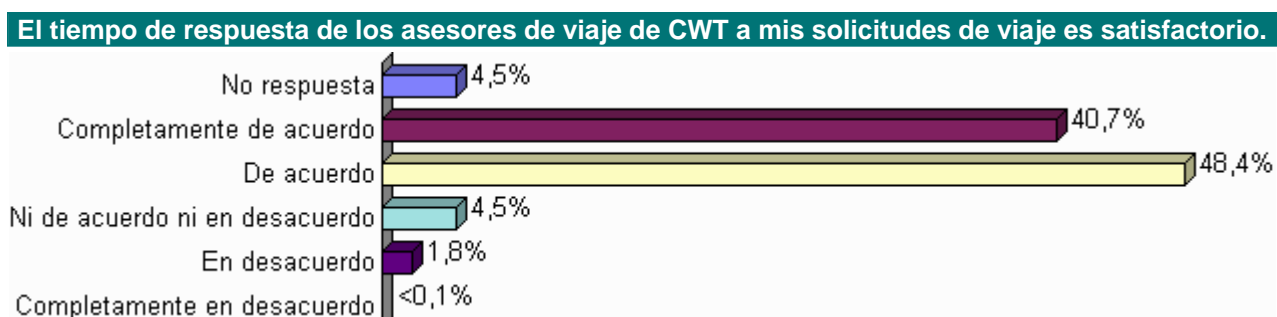
Su viaje de negocios



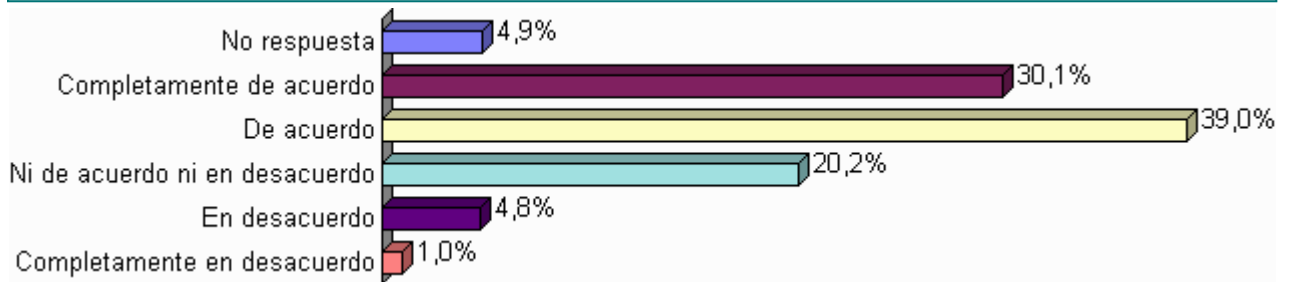
Satisfacción general con los servicios de CWT



Asesores de viajes

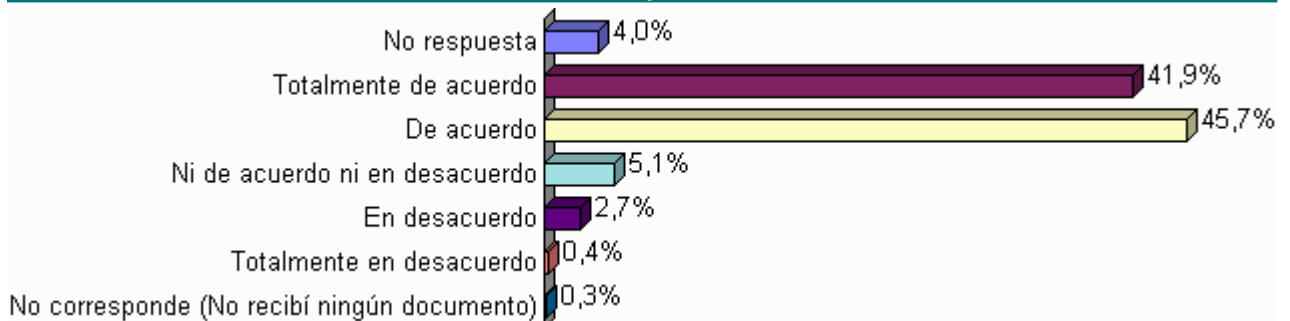


Los asesores de viaje de CWT me proponen alternativas que hacen que mi compañía ahorre dinero (tarifas económicas, compañías aéreas de bajo coste, etc.)



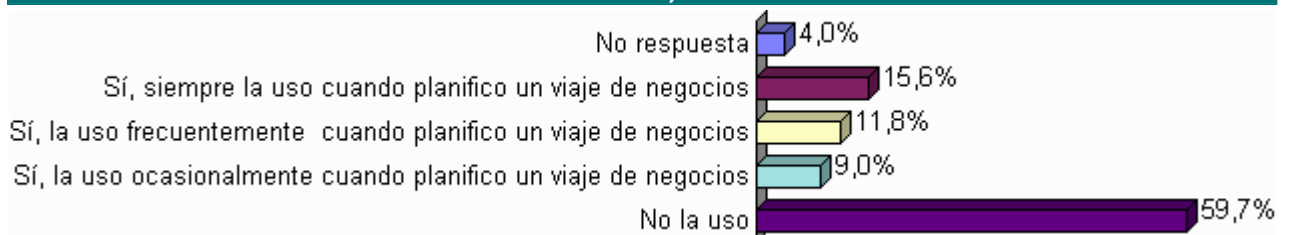
Confirmación de reserva y billete electrónicos

La confirmación / el itinerario que recibo de CWT es claro, fácil de leer y contiene toda la información que necesito.

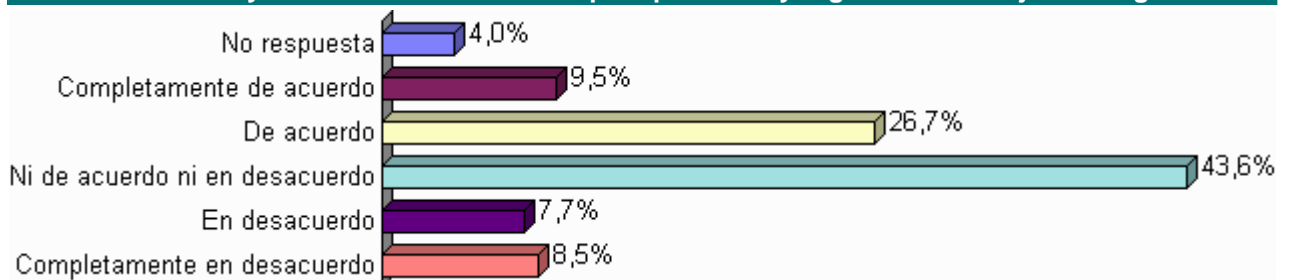


Experiencia Online

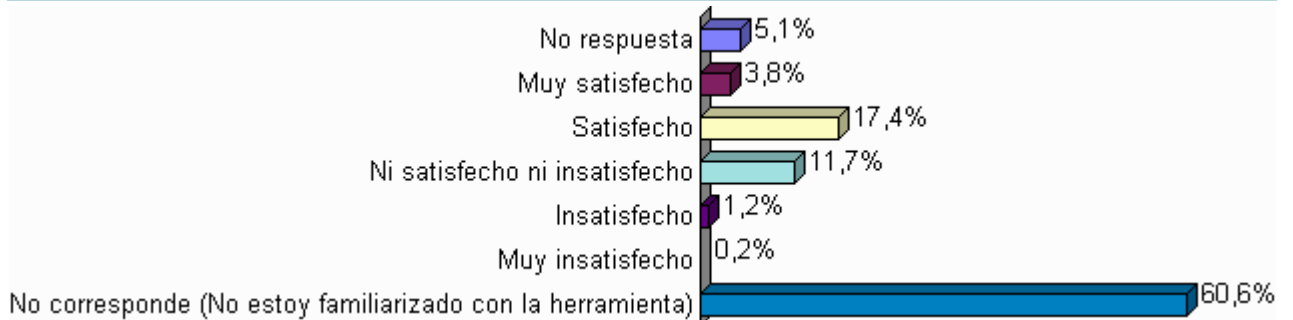
¿La Intranet de su compañía incluye una sección dedicada al viaje o le brinda las herramientas online para cubrir las necesidades de los viajes de negocios (página Web, herramienta de reservas online)?



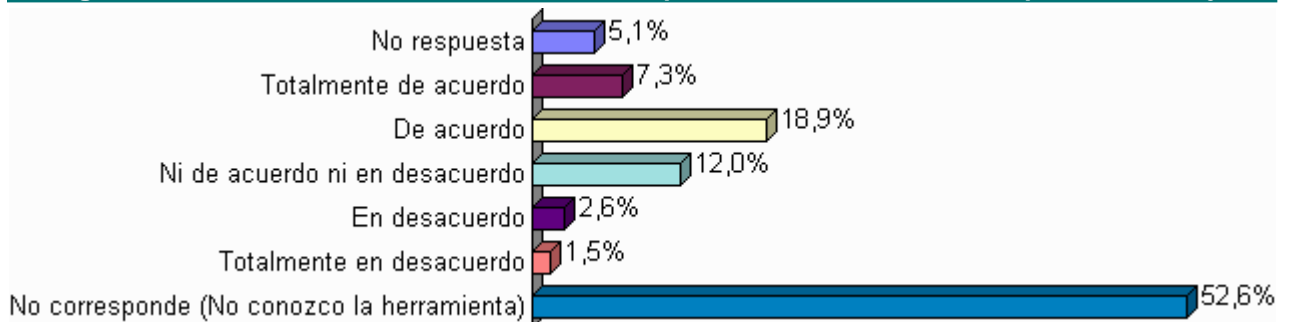
Desde la Web de viajes de su compañía (o la sección de Intranet), puede acceder fácilmente a toda la información y herramientas necesarias para planificar y organizar sus viajes de negocios.



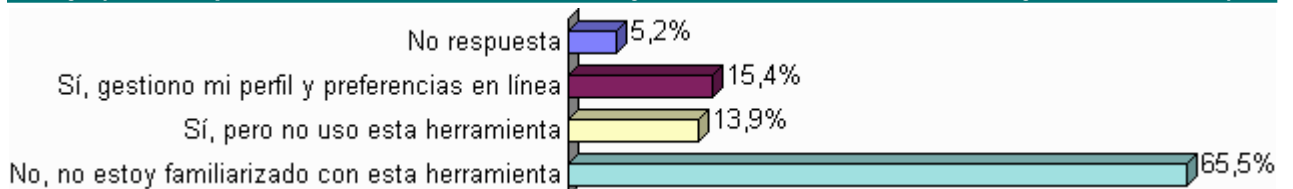
Si está familiarizado con CWT Portal, ¿cuál es su nivel de satisfacción general con esta herramienta?



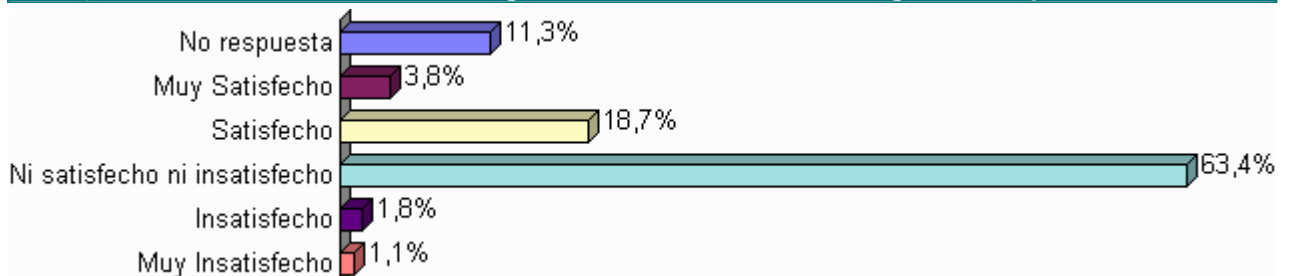
Con la herramienta de reserva online que me brinda mi compañía, es fácil reservar mis viajes de negocios en línea; cuento con todos los detalles que necesito acerca de mis opciones de viaje.



¿Está familiarizado con la herramienta online que le permite gestionar su perfil y preferencias de viaje (detalles personales, información de la tarjeta de crédito, números de viajero frecuente...)?

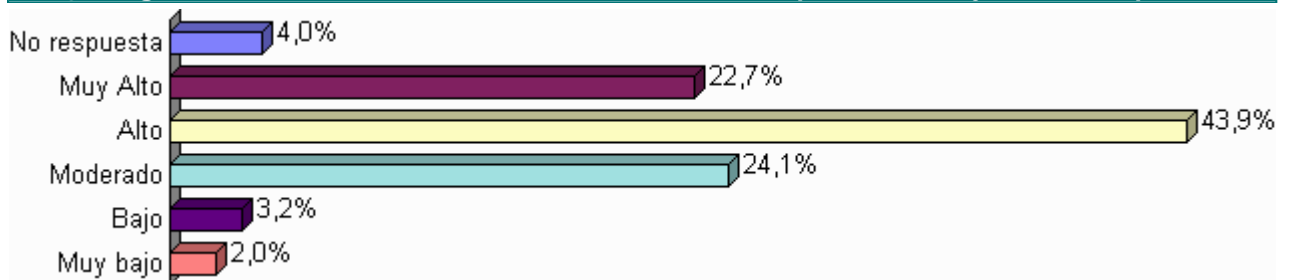


¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la herramienta de gestión de perfil online ?

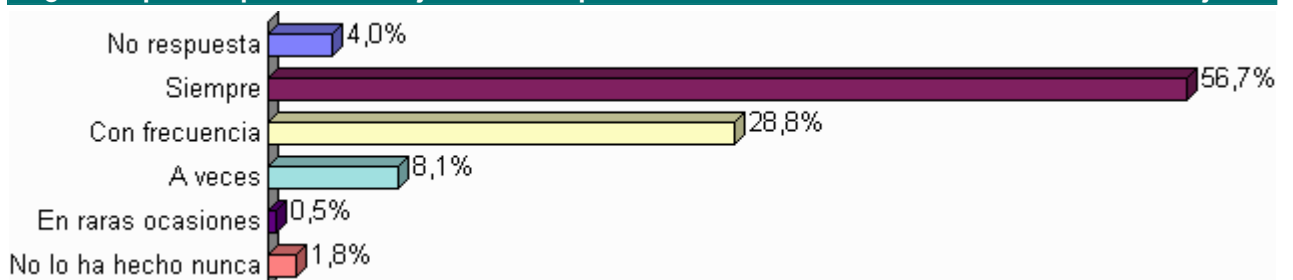


Política de Viajes

¿Qué grado de familiarización tiene con los detalles de la política de viaje de su compañía?

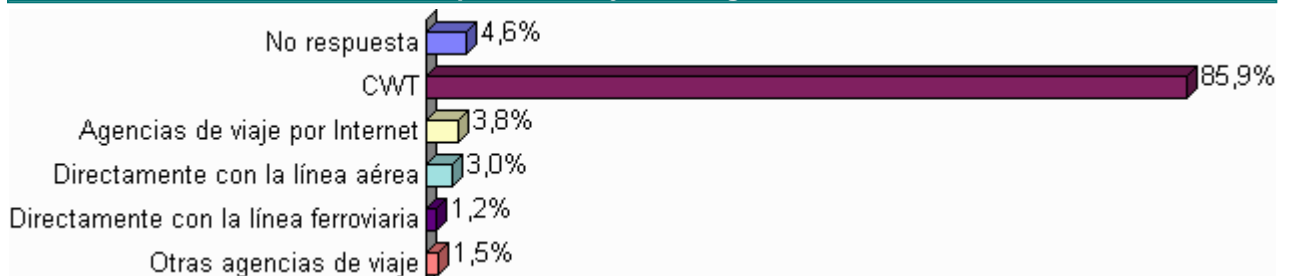


¿CWT aplica la política de viaje de su compañía cuando usted realiza sus solicitudes de viaje?

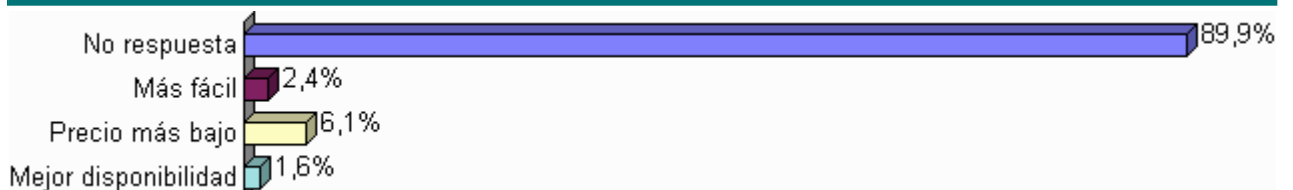


Transporte Aéreo y de Tren

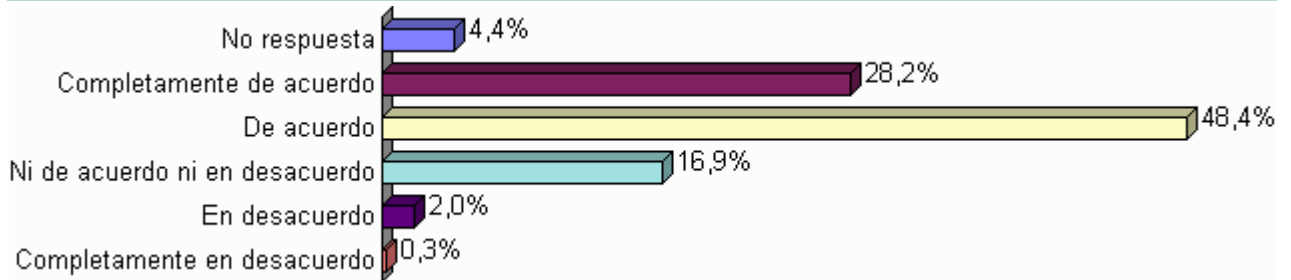
¿Qué proveedor de servicios aéreos, de tren elige primero cuando hace reservas aéreas o de tren para sus viajes de negocios?



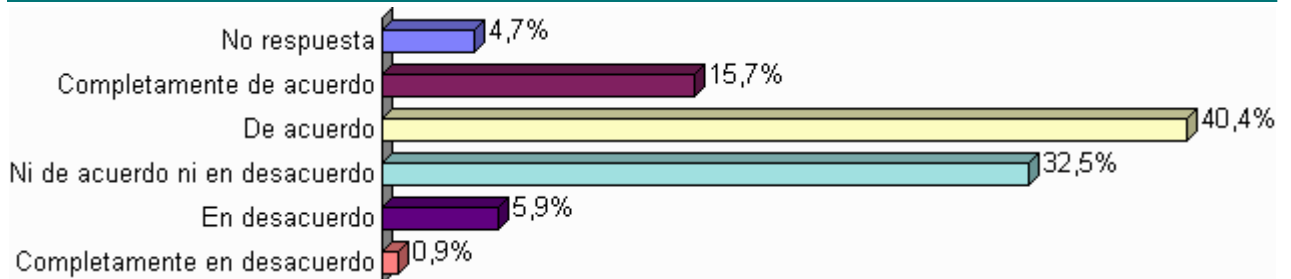
¿Cuál es la razón principal por la que utilizaría otros proveedores distintos de CWT para realizar sus reservas aéreas/ferroviarias?



CWT tiene una amplia oferta aérea y de tren que satisface mis requerimientos de viajes de negocios.

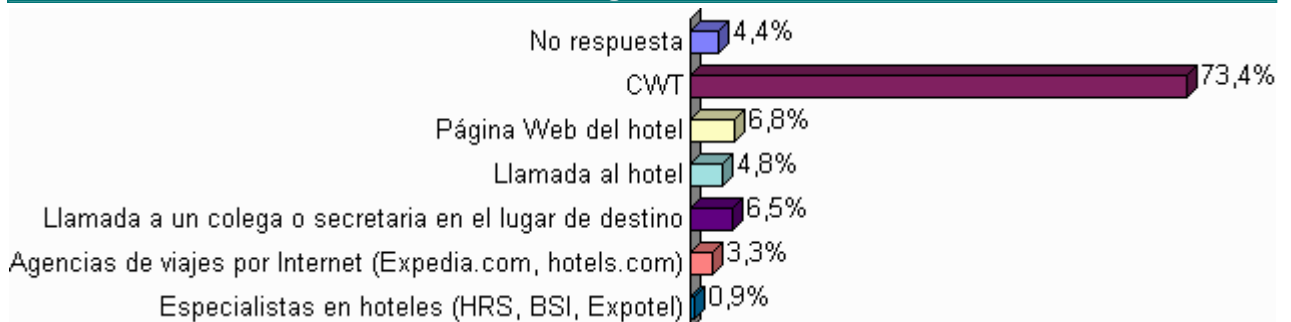


Los precios de los pasajes aéreos y de tren que ofrece CWT son competitivos.

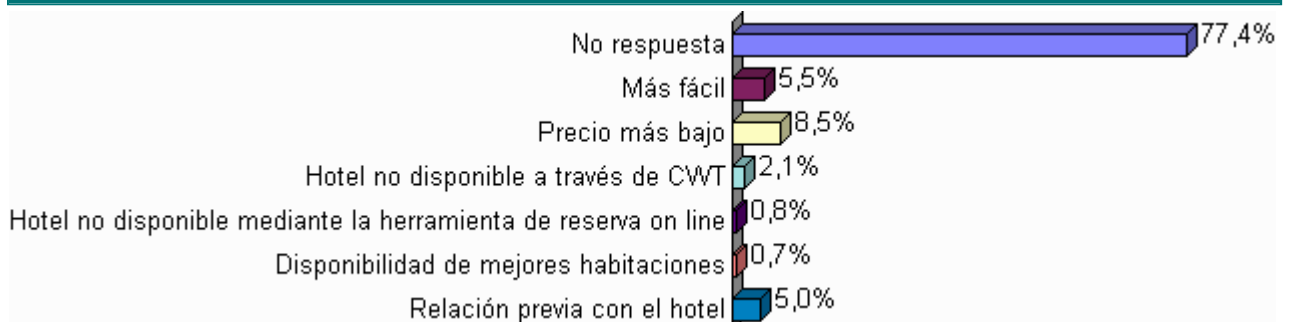


Reservas de Hotel

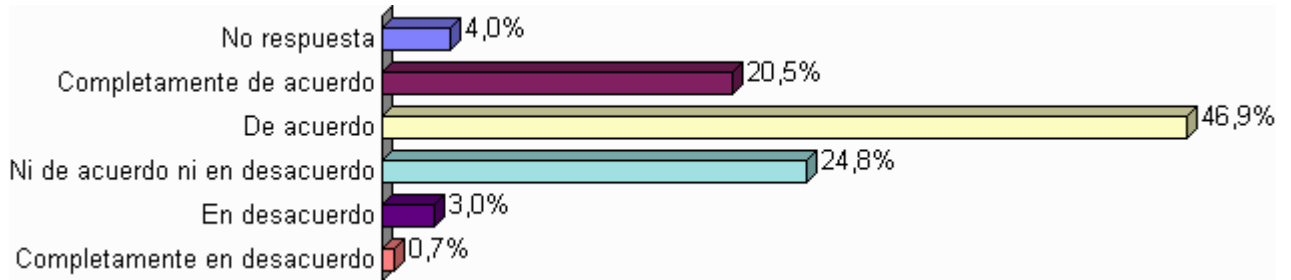
¿Qué proveedor de hoteles elige primero cuando realiza sus reservas de hotel para sus viajes de negocios?



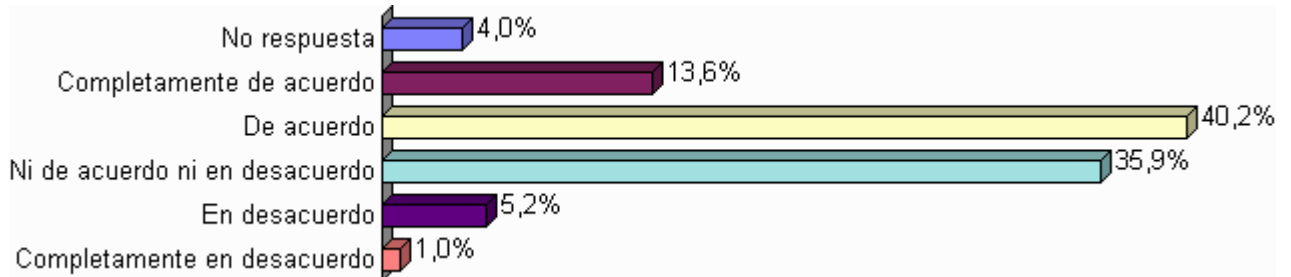
¿Cuál es la razón principal por la que utilizaría otros canales en lugar de CWT para realizar sus reservas de hotel?



CWT tiene una amplia oferta hotelera que satisface mis requerimientos de viajes de negocios.

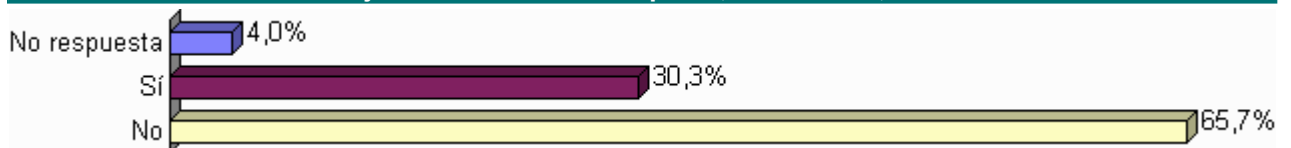


Los precios de los hoteles que ofrece CWT son competitivos.



Punto de Referencia

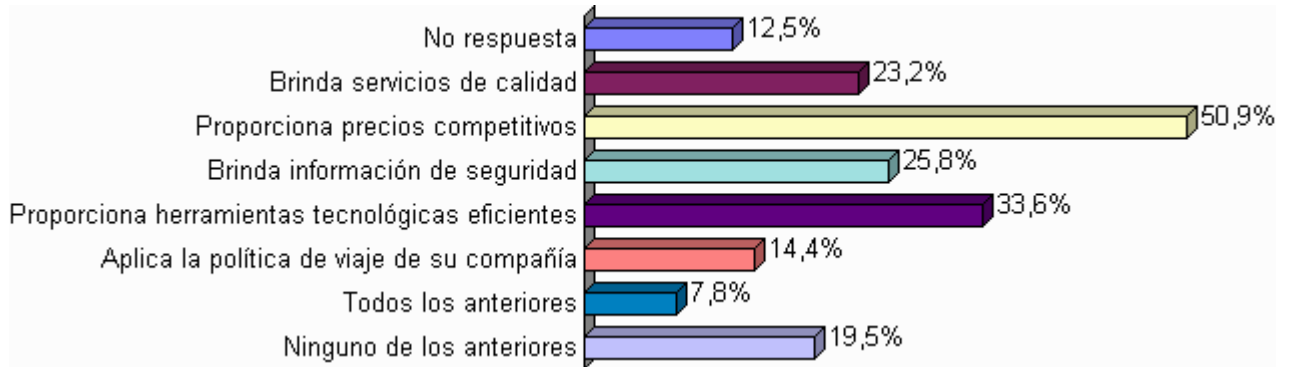
¿Tiene experiencia personal en la reserva de su viaje de negocios con otra compañía de gestión de viajes como American Express, BCD Travel, etc.?



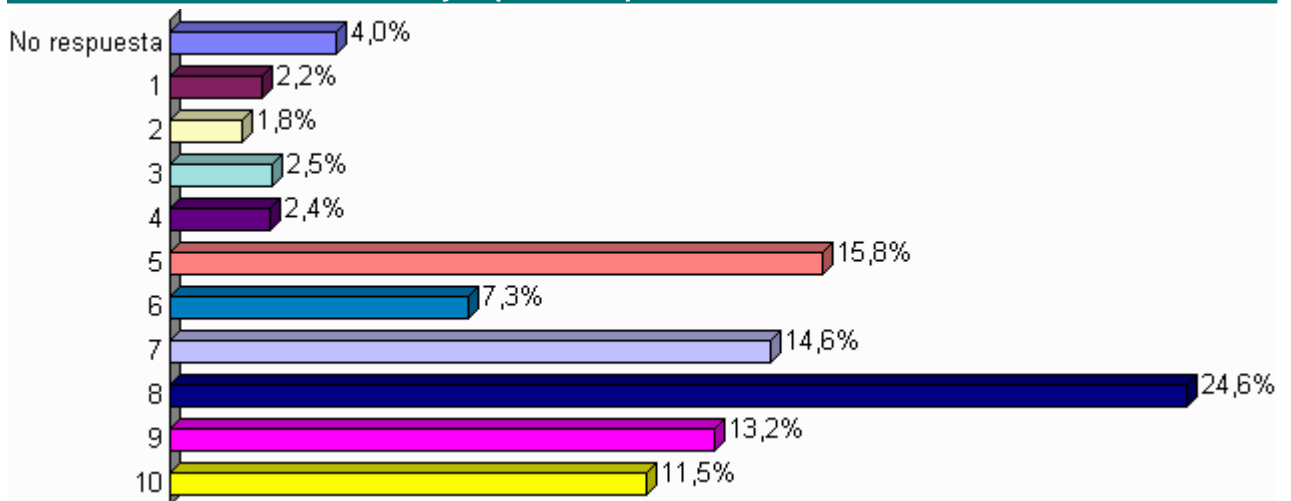
Por favor indique su opinión respecto a lo que mejor hace CWT como su compañía de gestión de viajes actual. (Seleccionar 3)



En su opinión, por favor indique en qué área(s) podría mejorar CWT. (Seleccionar 3)

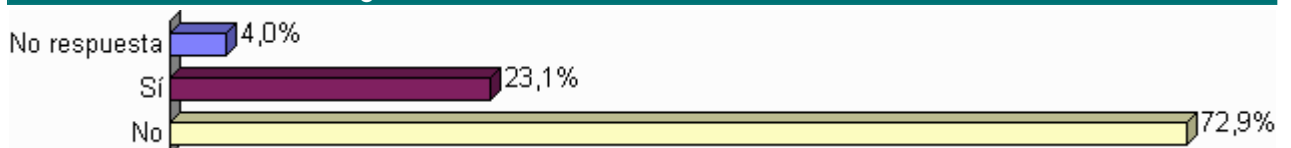


¿ En qué grado recomendaría usted CWT a sus amigos en una escala de 1 a 10, en la que 10 significa "Recomendaría CWT muy probablemente", 5 significa " soy neutral", 1 significa " Sería muy improbable que recomendara a CWT "

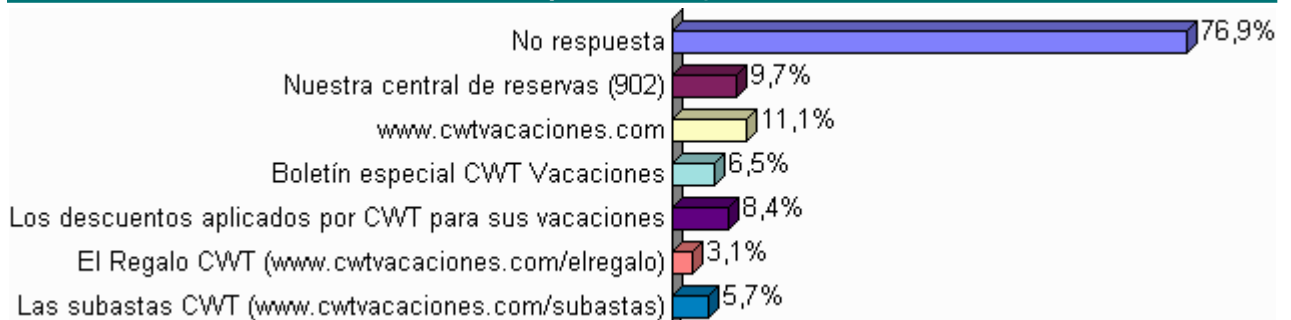


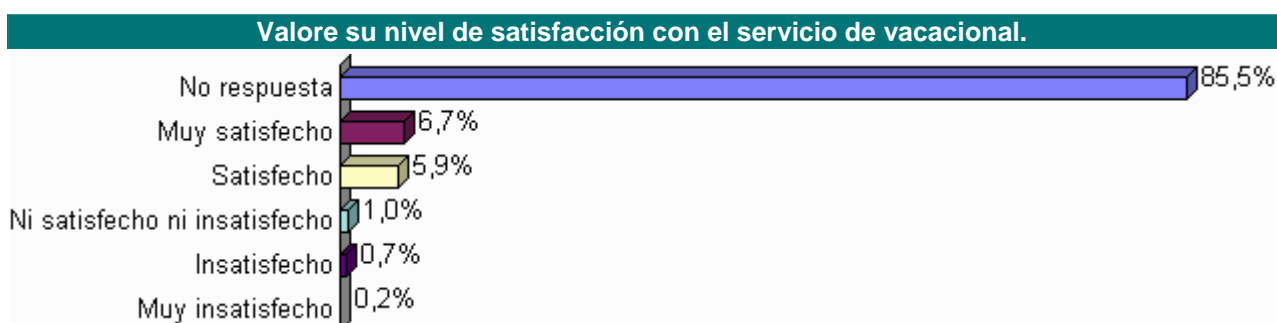
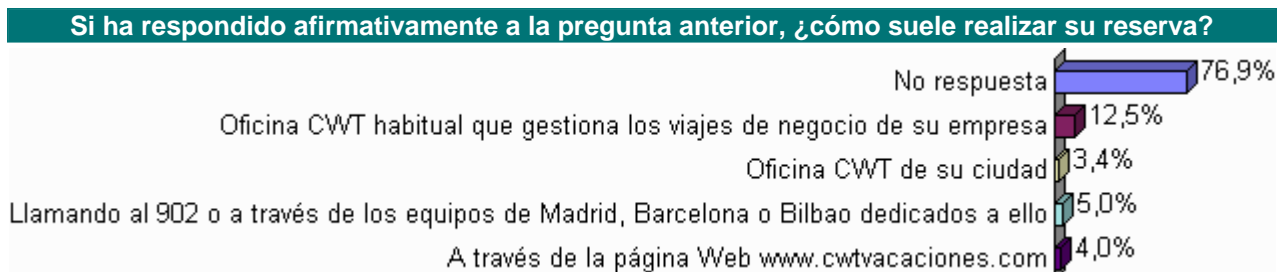
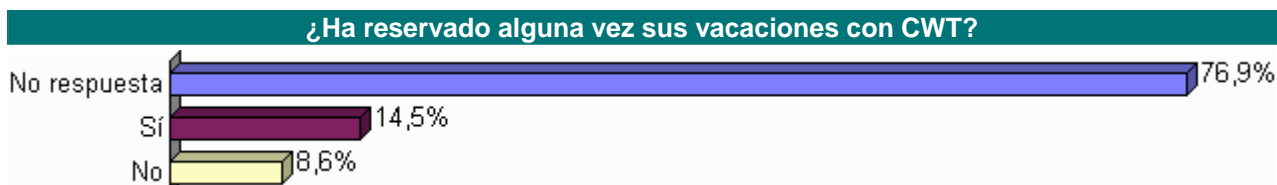
Servicio Vacacional de CWT

¿Conoce nuestro servicio CWT Vacaciones?



Si ha respondido sí, ¿conoce...?

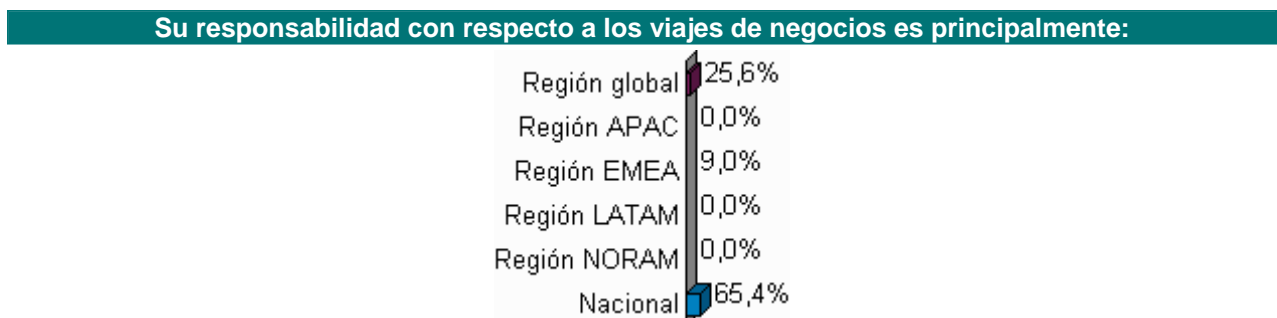




* Respuestas obtenidas de 1516 cuestionarios online recibidos.

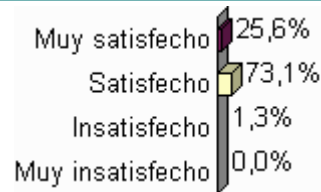
Resultados de la encuesta a gestores de viajes

Encuesta de gestores de viajes 2009

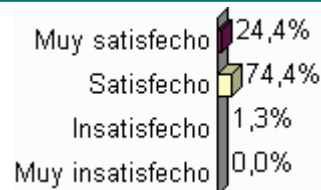


Rendimiento de CWT

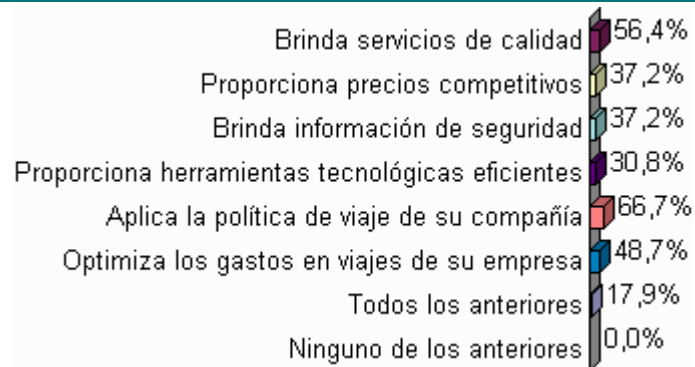
Por favor, indique su nivel de satisfacción general con los productos y servicios de CWT.



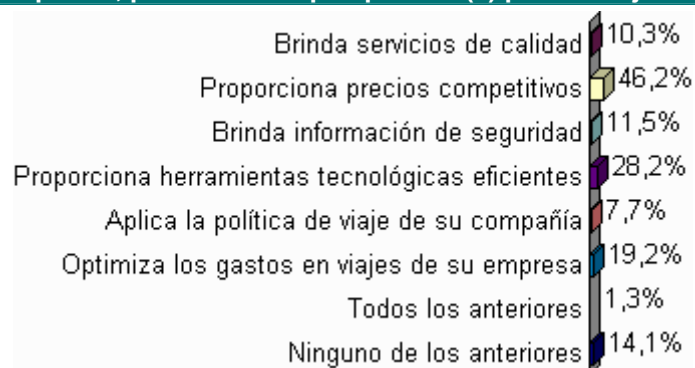
Por favor, indique su nivel de satisfacción con la participación de la dirección ejecutiva de CWT en su programa de viajes.



Por favor indique su opinión respecto a lo que mejor hace CWT como su compañía actual de gestión de viajes.

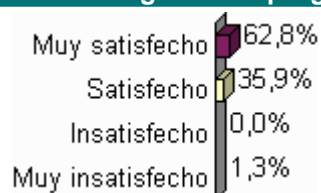


En su opinión, por favor indique qué área(s) podría mejorar CWT.



Equipo de Gestión de Programa

Indique su nivel de satisfacción total con su gestor de programa / contacto principal de CWT.



Desde el estudio realizado el año pasado, ¿ha experimentado algún cambio en el rendimiento de su equipo de gestión de programa?

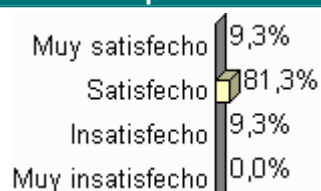


Optimización de programas

Programa de líneas aéreas de la empresa



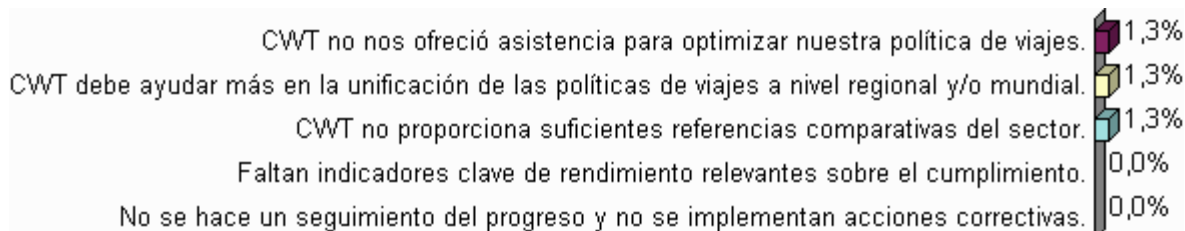
Por favor, indique su nivel de satisfacción con la optimización del programa de hoteles de su empresa.



Por favor, indique su nivel de satisfacción con la optimización de su política de viajes y los esfuerzos de CWT para garantizar/controlar el cumplimiento.

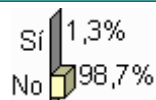


Si su respuesta ha sido "Insatisfecho" o "Muy insatisfecho", por favor, indique el motivo:



CWT Solutions Group

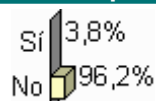
¿Ha trabajado con Air Solutions Group en los últimos 12 meses?



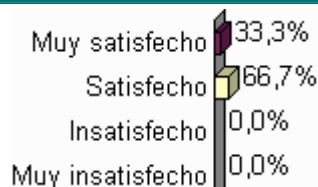
Indique su nivel de satisfacción con el CWT Air Solutions Group (Grupo de soluciones aéreas de CWT).



¿Ha trabajado con Hotel Solutions Group de CWT en los últimos 12 meses?



En términos generales, ¿está satisfecho con los servicios ofrecidos por Hotel Solutions Group?



¿Ha trabajado con CWT Meetings & Events en los últimos 12 meses?



Indique su nivel de satisfacción con Meeting & Events.



¿Estaría dispuesto a considerar CWT para definir y optimizar el programa de reuniones y eventos de su empresa?

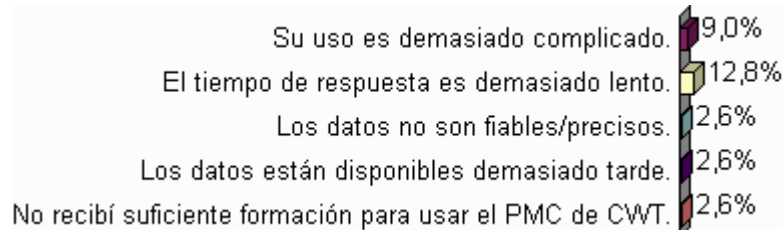


Informes de CWT

Por favor, indique su nivel de satisfacción con el CWT Program Management Center (herramienta de generación de informes - reporting).



Si su respuesta ha sido "Insatisfecho" o "Muy insatisfecho", por favor, indique el motivo:

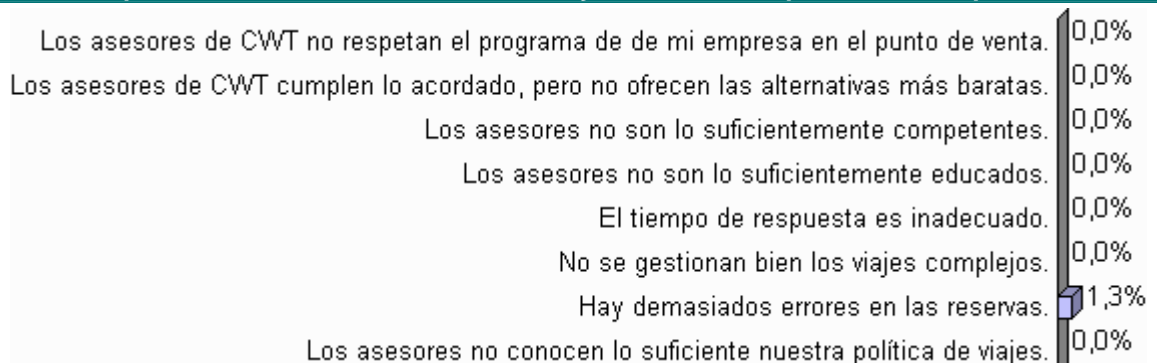


Asesoría de viajes de CWT

Por favor, indique su nivel de satisfacción respecto a los Asesores de Viajes (agentes encargados de tramitar sus peticiones).



Si su respuesta ha sido "Insatisfecho" o "Muy insatisfecho", por favor, indique el motivo:



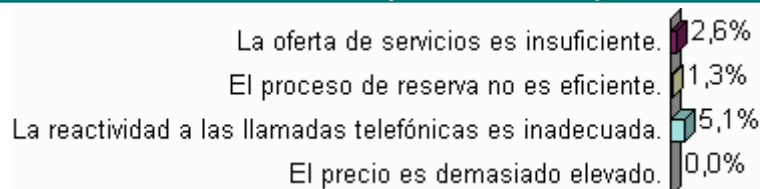
Por favor, indique su nivel de satisfacción general con los servicios VIP de CWT.



Por favor, indique su nivel de satisfacción general con los servicios de emergencia de 24 horas de CWT:



Si su respuesta ha sido "Insatisfecho" o "Muy insatisfecho", por favor, indique el motivo:



Online Booking Tool

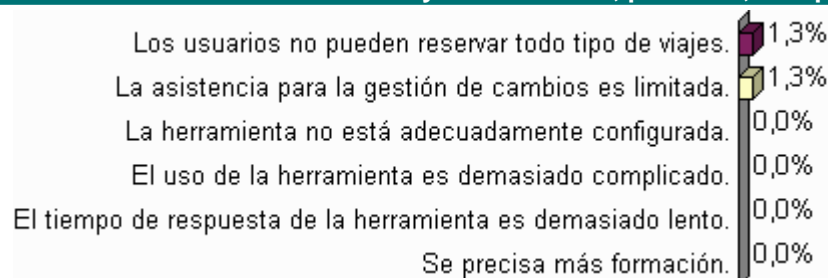
¿Su empresa utiliza una herramienta de reservas online?



Por favor, califique su grado de satisfacción general con la principal herramienta de reservas online de su empresa en APAC:



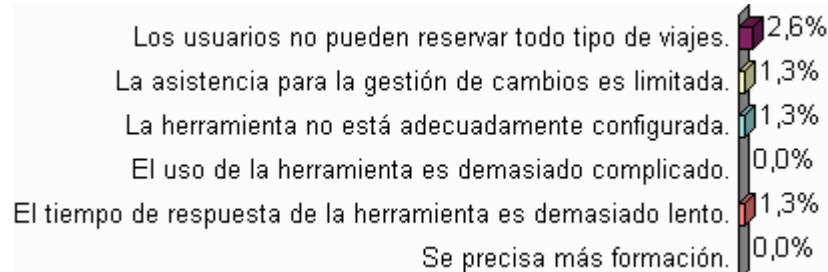
Si su respuesta ha sido "Insatisfecho" o "Muy insatisfecho", por favor, indique el motivo:



Por favor, califique su grado de satisfacción general con la principal herramienta de reservas online de su empresa en EMEA:



Si su respuesta ha sido "Insatisfecho" o "Muy insatisfecho", por favor, indique el motivo:

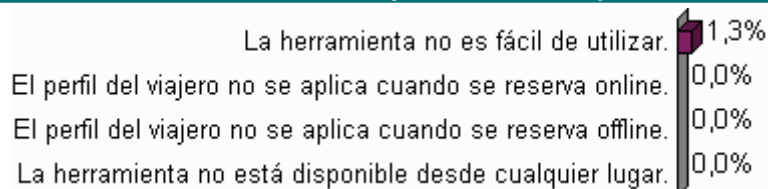


Herramienta de gestión de perfil del viajero de CWT

Indique su nivel de satisfacción total con CWT Portrait (Gestión de perfil del viajero).



Si su respuesta ha sido "Insatisfecho" o "Muy insatisfecho", por favor, indique el motivo:

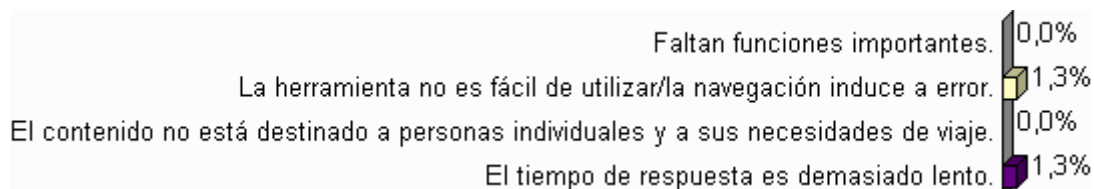


Portal CWT/CWT Business Connect

Indique su nivel de satisfacción total con CWT Portal (Portal de CWT).



Si su respuesta ha sido "Insatisfecho" o "Muy insatisfecho", por favor, indique el motivo:



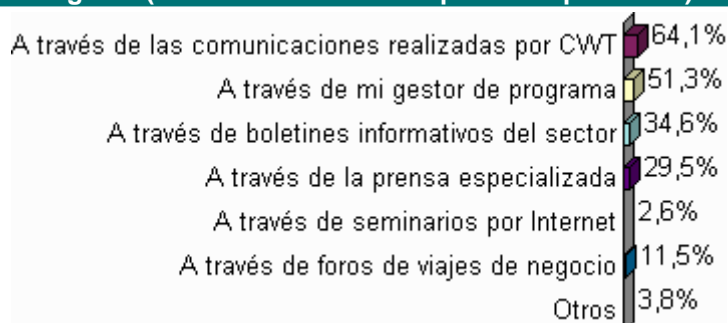
Seguridad y Protección

Por favor, indique su nivel de satisfacción con la oferta estándar de CWT Guardian.



Comunicaciones con clientes de CWT

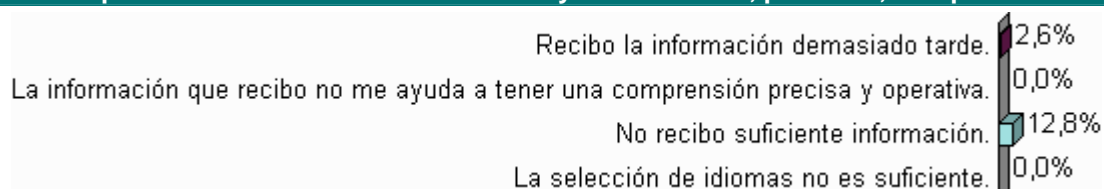
Por favor, díganos cómo se mantiene informado de los avances en el sector de los viajes de negocio (Seleccione todas las opciones aplicables.):



Por favor, indique su nivel de satisfacción con la información que CWT le proporciona acerca de los últimos avances del sector.

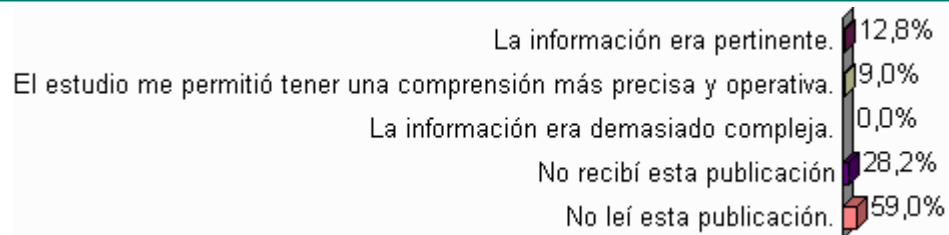


Si su respuesta ha sido "Insatisfecho" o "Muy insatisfecho", por favor, indique el motivo:



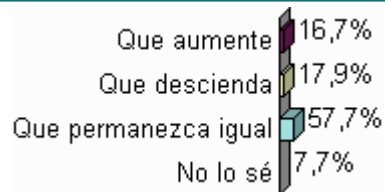
"Room for savings: Optimizing Hotel Spend", el último informe de investigación realizado por el

Travel Management Institute de CWT, se publicó hace unos meses este mismo año. Por favor, dénos su opinión sobre esta publicación.



Tendencias del sector

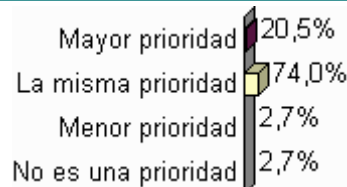
¿De qué manera espera que el número de viajes de su empresa evolucione el próximo año?



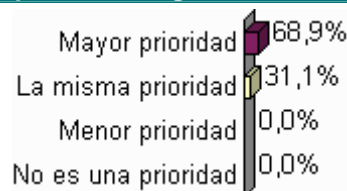
Abordar las reuniones y los eventos



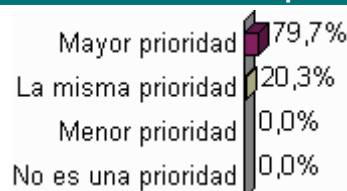
Satisfacer las necesidades de seguridad y protección



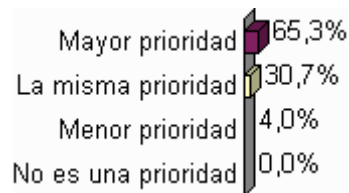
Optimizar los gastos de hotel



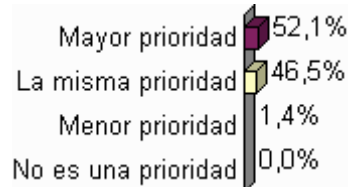
Continuar animando al ahorro en transporte aéreo y terrestre



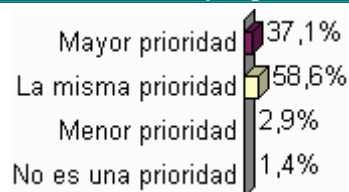
Optimizar la política de viajes



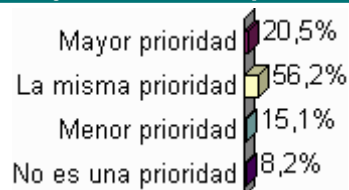
Mejorar el cumplimiento por parte del viajero



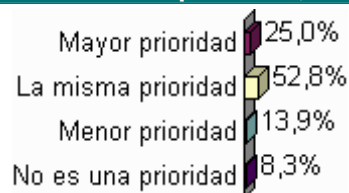
Consolidar aún más el programa de viajes



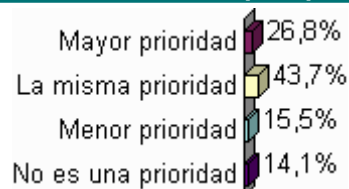
Hacer que la política de viajes sea más respetuosa con el medio ambiente



Mejorar la experiencia del viajero (portal basado en la Web, herramientas de creación de perfil, comunicación por móvil, etc.)

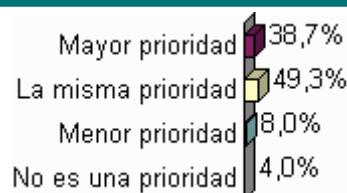


Optimizar las reservas simples por Internet

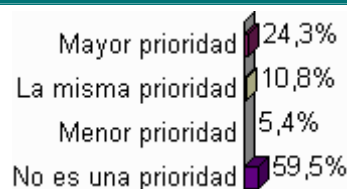


Desarrollar los indicadores clave y las medidas que aumenten el rendimiento y puedan ser puestas

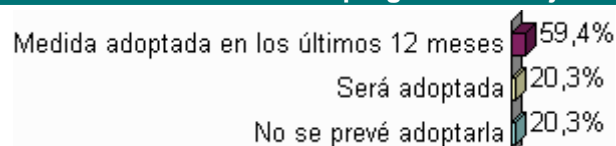
en marcha



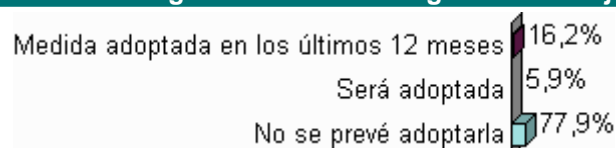
Otros



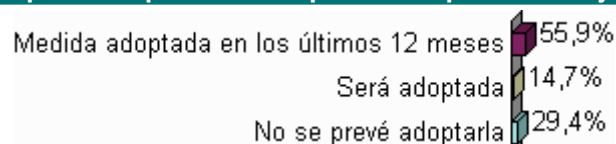
Consolidar aún más su programa de viajes



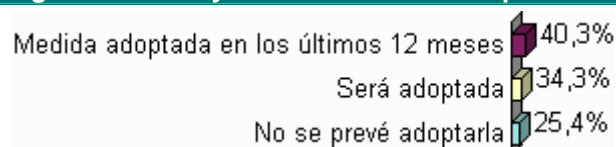
Externalizar algunas funciones de gestión de viajes



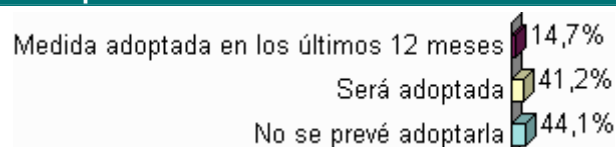
Aplicar un proceso de aprobación previa al viaje



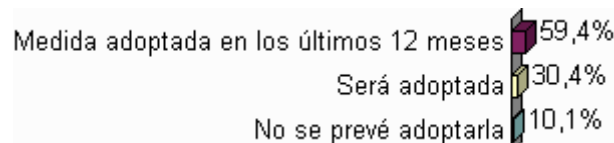
Renegociar con mayor frecuencia con los proveedores



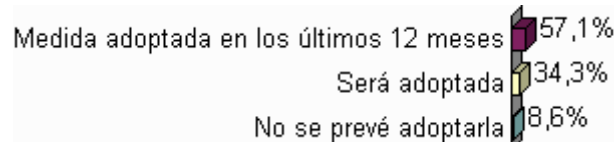
Aumentar la implementación de las herramientas de reserva online



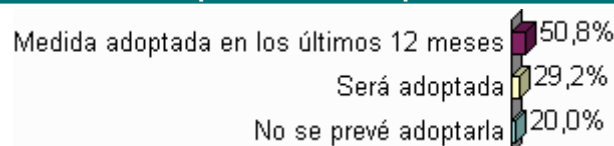
Reforzar su política de transporte aéreo



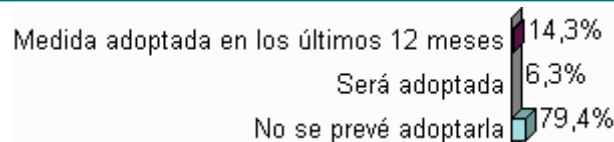
Reforzar su política hotelera



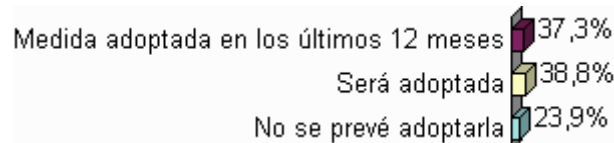
Reforzar su política de transporte terrestre



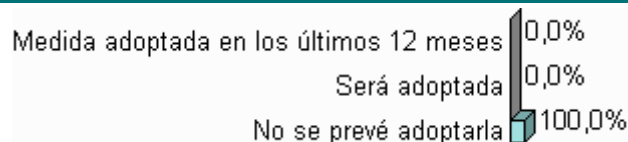
Integrar las reuniones y los eventos en el programa de viajes



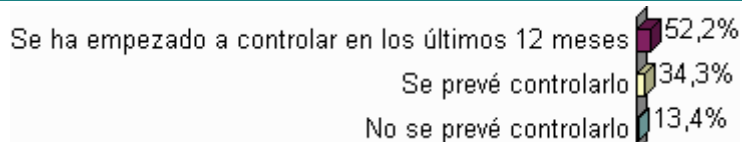
Promover alternativas a los viajes



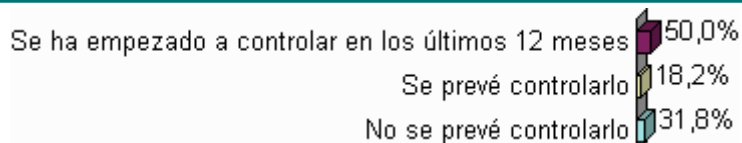
Otros



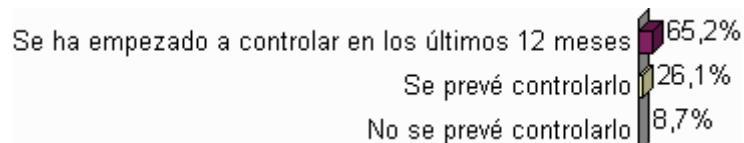
Billetes no utilizados



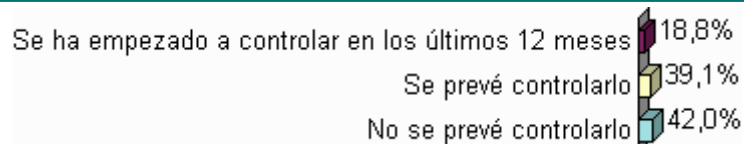
Reuniones internas frente a reuniones externas



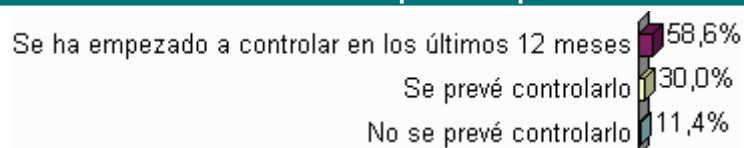
Reservas no conformes a la política de viajes



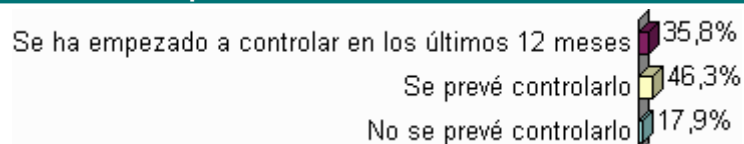
Adopción de la reserva online



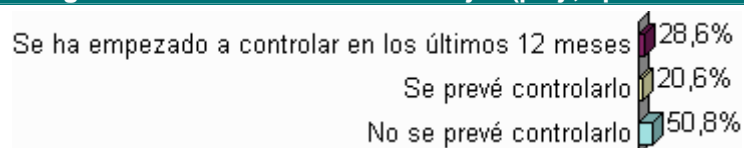
Conducta de compra anticipada



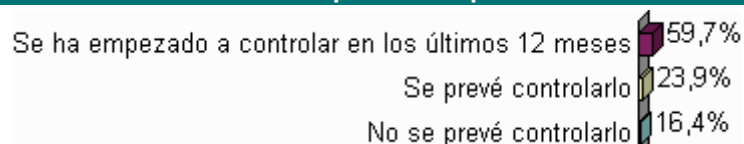
Ahorros perdidos en la contratación de hoteles



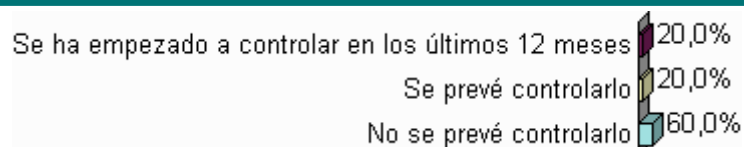
Otros gastos relacionados con los viajes (p.ej., aparcamiento)



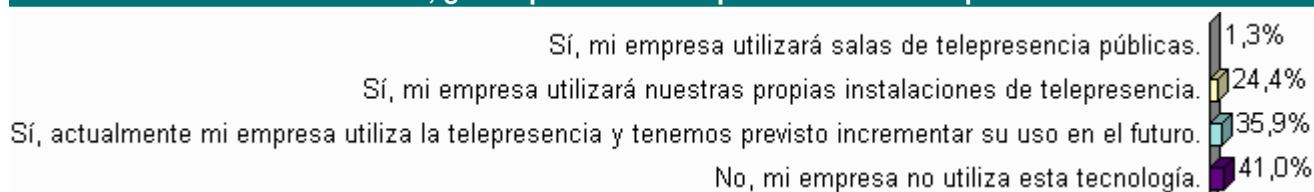
Utilización de proveedor preferente



Otros

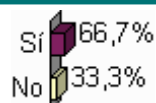


De cara al futuro, ¿tiene previsto su empresa utilizar la telepresencia?

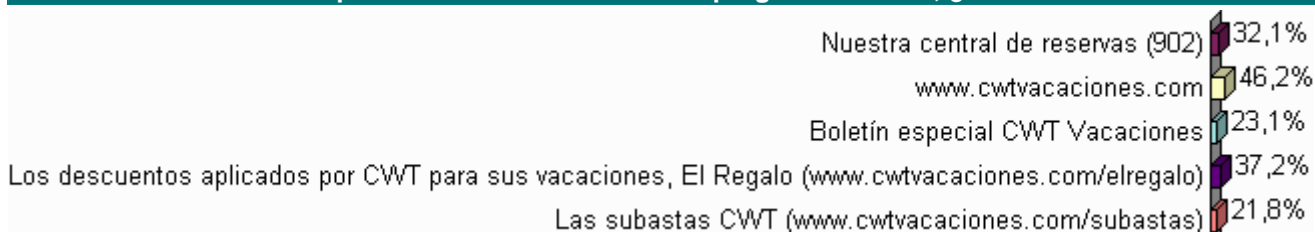


CWT Vacaciones

¿Se ha dado a conocer nuestro servicio CWT Vacaciones dentro de su empresa?



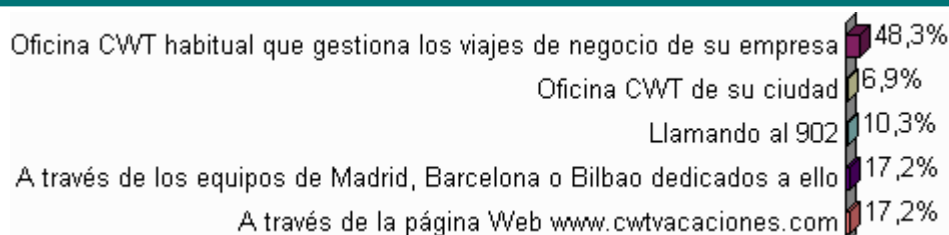
Si ha respondido afirmativamente a la pregunta anterior, ¿conoce...?



¿Utilizan el servicio vacacional dentro de su empresa?



Si ha respondido afirmativamente a la pregunta anterior, ¿cuál es el canal utilizado para las reservas?



Valore su nivel de satisfacción con el servicio vacacional.



* Respuestas obtenidas de 78 cuestionarios online recibidos.