

Calidad



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.



El alcance de esta certificación, es aplicable a toda nuestra organización, no sólo a nivel de nuestras unidades, sino también para nuestros departamentos de Central. Por ello, podemos considerarnos la primera de las grandes Agencias de Viajes españolas en obtener tal nivel de reconocimiento.

Esta certificación **ISO 9001:2000*** otorgada a **Carlson Wagonlit Travel** en diciembre de 2002, bajo acreditación

ENAC (nacional)

UKAS (internacional)

Alcanza a todas las oficinas de la Compañía BT y MICE (departamentos de Central y todas sus Unidades operativas) dedicadas a: **Diseño y Gestión de Viajes y Eventos de Empresa**

Estas certificaciones, reconocimiento de la madurez y eficacia de nuestro Sistema de Calidad, confirman nuestra voluntad de desarrollarnos en una línea 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.

Es una satisfacción para **Carlson Wagonlit Travel** poder anunciar, que tras haber pasado con éxito la auditoria de BVQI, en **2005, hemos recibido la nueva Certificación ISO 9001:2000*** que reconoce los logros alcanzados en materia de Calidad y que tendrá vigencia hasta el 19 de enero de 2009

* **Carlson Wagonlit Travel** obtuvo la primera certificación en diciembre de 2002

** BT (Business Travel/Viajes de Negocios) – MICE (Reuniones Incentivos, Congresos y Eventos)

Nota: En el proceso de mejora continua que nos compromete con la Calidad, hemos iniciado en 2005 los trabajos y procedimientos para extender el alcance de estas certificaciones a nuestras actividades receptiva y vacacional, para poder seguir siendo la primera gran agencia de viajes española que tiene incluida en su certificación de calidad todas las actividades que desarrolla.



calidad

INFORMES ANUALES 2004-2005 CARLSON WAGONLIT TRAVEL

Encuesta de calidad 2005

Extracto de los Resultados de la Encuesta de Calidad

Por cuarto año consecutivo **Carlson Wagonlit Travel** realizó durante los meses de septiembre y octubre su Encuesta Anual de Calidad de Servicio. El objetivo de esta encuesta es tanto conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes como detectar las oportunidades de mejora.

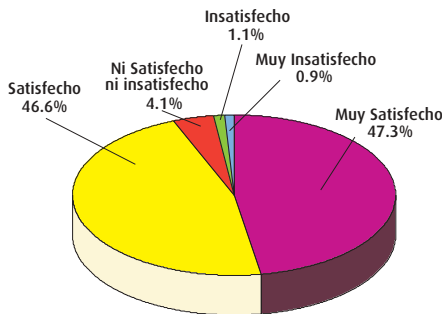
Un año más, los resultados de la encuesta han sido plenamente satisfactorios, tanto por la cantidad de respuestas recibidas – lo que agradecemos a los clientes participantes – como por el buen resultado en cuanto al nivel de satisfacción alcanzado.

Se analizan los resultados obtenidos del análisis de más de 1000 respuestas. Un total de 758 respuestas a la Encuesta de Calidad de Viajeros y 321 a la Encuesta de Responsables de viajes.

OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR CARLSON WAGONLIT TRAVEL

Prestación de Servicios:

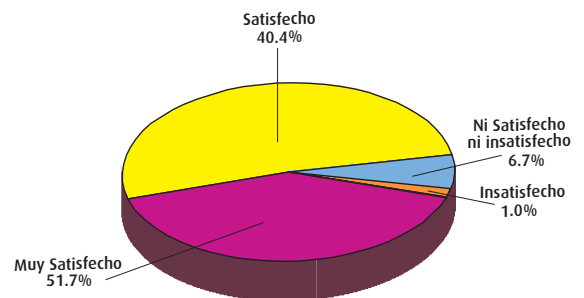
Verdadero valor añadido de **Carlson Wagonlit Travel**



OPINIÓN SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN AL REALIZAR LAS RESERVAS CON UN ASESOR DE VIAJES CARLSON WAGONLIT TRAVEL EN CUANTO A PROFESIONALIDAD, EDUCACIÓN Y CONOCIMIENTOS

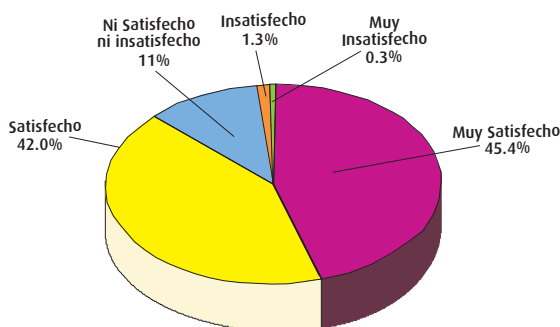
El servicio de **Carlson Wagonlit Travel**

a nuestros clientes: la fuerza de nuestros recursos humanos



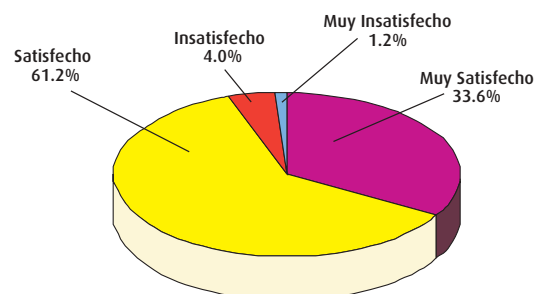
SATISFACCIÓN EN TORNO AL MODO DE RESPUESTA DEL AGENTE DE VIAJES REFERIDO A CUATRO ASPECTOS DIFERENCIADOS, ATIENDEN A MIS PREFERENCIAS CUANDO ES POSIBLE, PROPORCIONAN RESERVAS DE VIAJES PRECISAS, RESPONDEN RÁPIDAMENTE A LAS LLAMADAS, A LAS SOLICITUDES ENVIADAS POR MAIL Y POR FAX

La rapidez en el servicio al cliente: prioridad para **Carlson Wagonlit Travel**



GRADO DE SATISFACCIÓN GENERALIZADO CON EL ACCOUNT MANAGER QUE GESTIONA LA CUENTA

El servicio especializado a los clientes: Interés primordial para **Carlson Wagonlit Travel**



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