

INFORME ANUAL 2006 CARLSON WAGONLIT TRAVEL

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.



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 acreditados ante ENAC y UKAS bajo el número 6000318 A y estará vigente hasta el año 2009.

El alcance aplica a todas las actividades que CWT desarrolla, tanto a nivel de su red comercial, como en los Departamentos de Central, bajo el nombre de:

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

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.

** BT (Business Travel/Viajes de Negocios) - MICE por CWT Events (Reuniones Incentivos, Congresos y Eventos)



calidad

INFORME ANUAL 2006 CARLSON WAGONLIT TRAVEL

Encuesta de calidad 2006

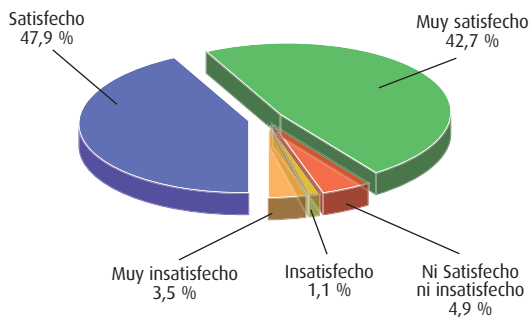
Encuesta de Calidad de Servicio Carlson Wagonlit Travel

Por quinto año consecutivo **Carlson Wagonlit Travel** realizó su **Encuesta Anual de Calidad de Servicio**. La encuesta se realizó entre el 29 de septiembre y el 25 de octubre y fue dirigida a una población formada por 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. Además nos permite detectar las oportunidades de mejora que se plantean y ponerlas en práctica para ofrecer a los clientes la mejor calidad de servicio posible.

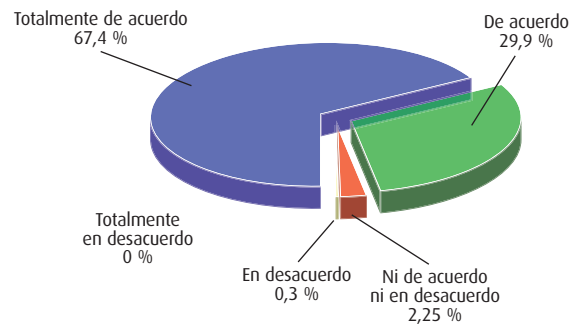
Un año más, los resultados de la encuesta han sido plenamente satisfactorios, tanto por la cantidad de respuestas recibidas aunque se han recibido menos que el años pasado – lo que agradecemos a los clientes participantes – como por el buen resultado en cuanto al nivel de satisfacción alcanzado

OPINIÓN GENERAL SOBRE LOS SERVICIOS DE CARLSON WAGONLIT TRAVEL

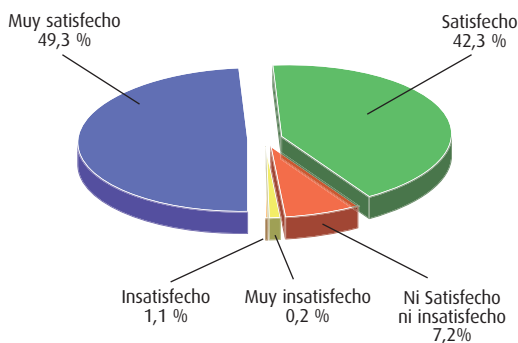
La Satisfacción General con **CWT**; punto fuerte con el mayor porcentaje de Satisfechos y Muy Satisfechos.



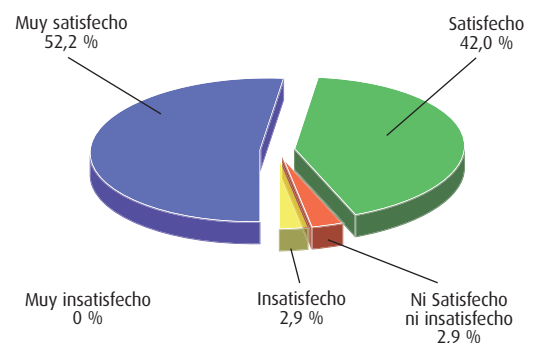
PREGUNTAS RELATIVAS A LA VALORACIÓN DE LOS AGENTES CARLSON WAGONLIT TRAVEL



VALORACIÓN PERSONAL DEL ASESOR DE VIAJES; LOS ENCUESTADOS MUESTRAN EN GENERAL UN MUY ELEVADO GRADO DE SATISFACCIÓN.



GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL ACCOUNT MANAGER QUE GESTIONA SU CUENTA



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.