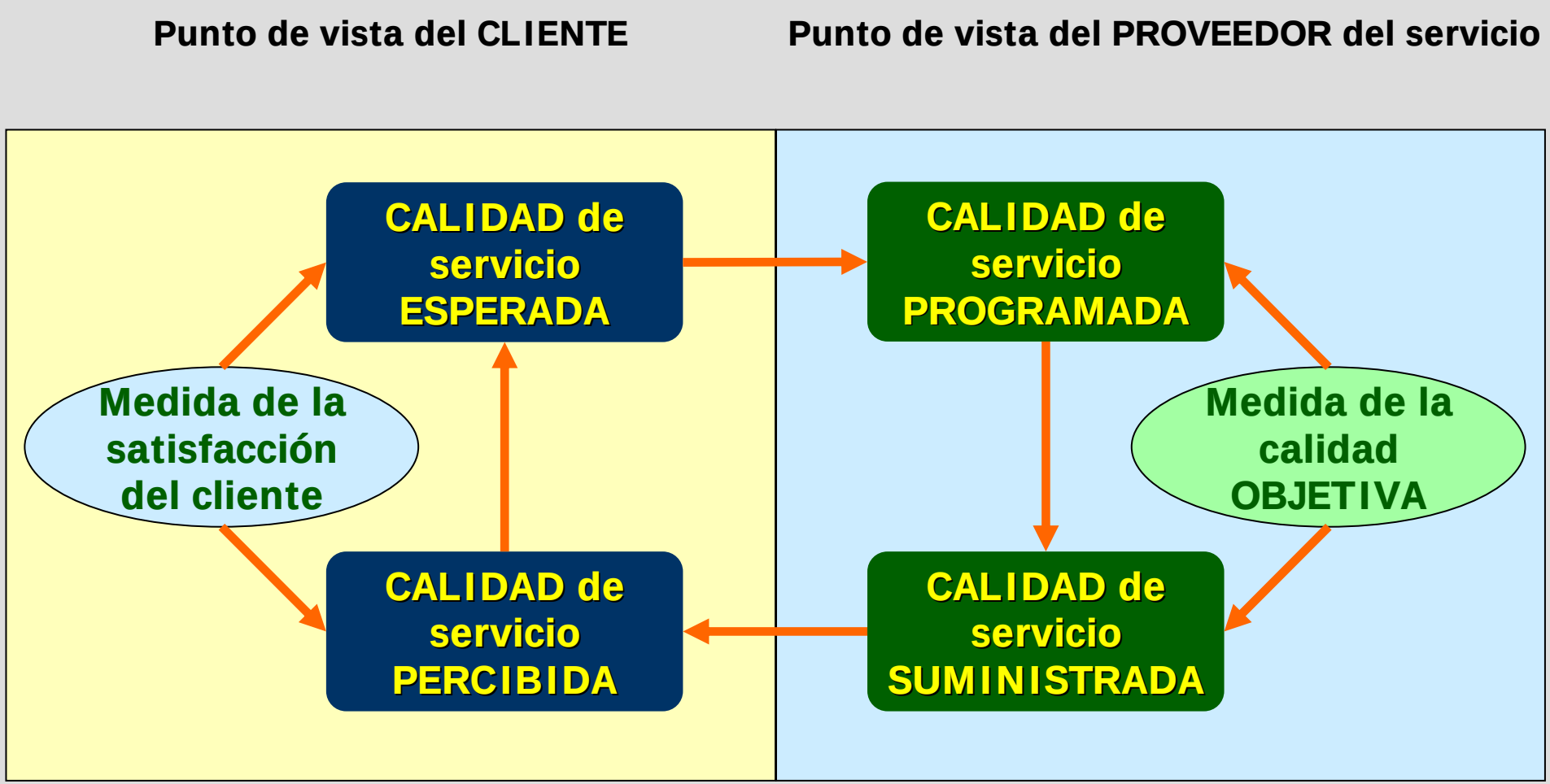
Gestión de la calidad e imagen en el transporte de viajeros

Madrid, 21 de junio de 2005

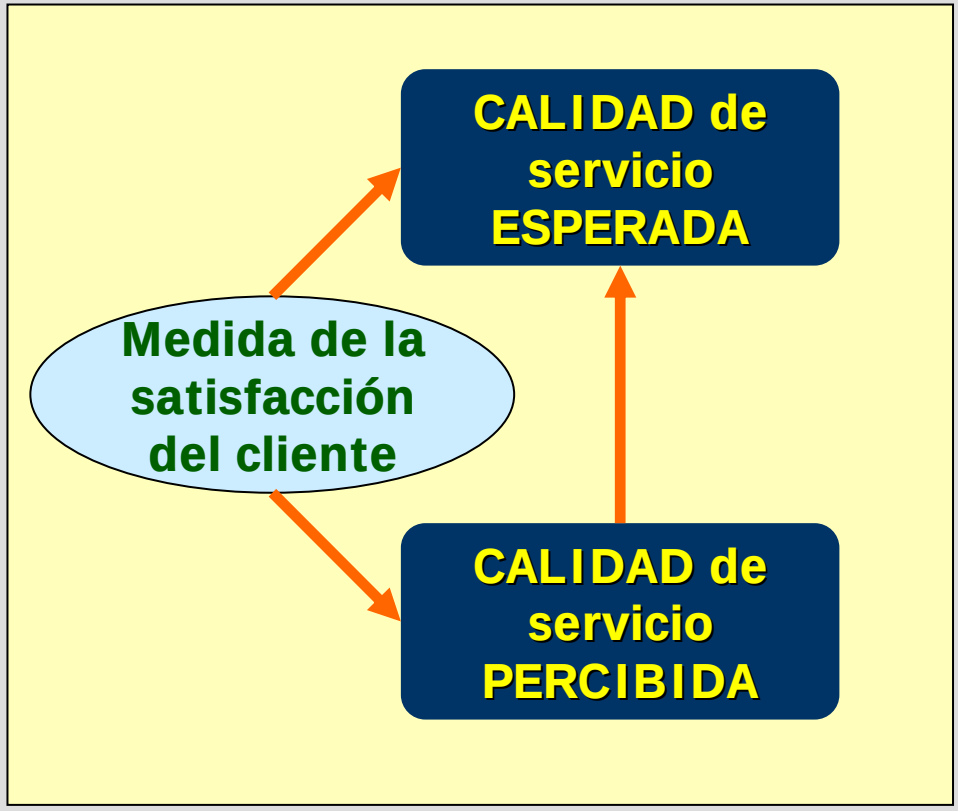
D. Eduardo Mayoral – Director Servicio Corporativo de Calidad ALSA

Ciclo de la calidad de servicio



Fuente: *"UNE-EN- 13.816 Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones"*

Calidad desde el punto de vista del cliente



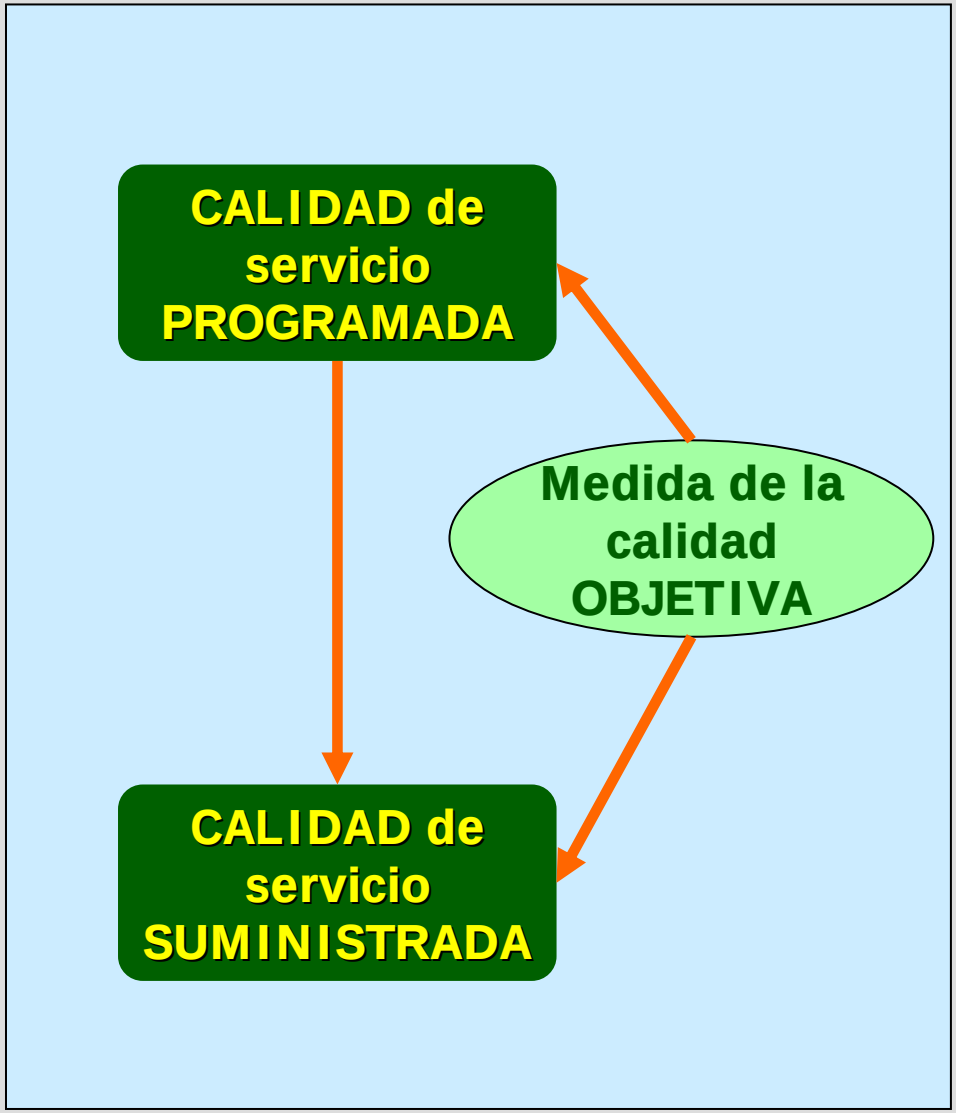
nivel de calidad que los viajeros esperan del servicio.

nivel de satisfacción de nuestros clientes respecto al servicio recibido.

Calidad desde el punto de vista del Operador

Nivel de calidad de servicio que tenemos previsto prestar a los viajeros. Se define en base a la calidad esperada por el cliente, las restricciones presupuestarias y la actuación del mercado y nuestros competidores.

Nivel de servicio realmente prestado, poniendo de manifiesto los niveles de calidad realmente ofrecida a los clientes.



Estudios de satisfacción del cliente

El Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) nos permite:

- Conocer las necesidades y expectativas de los clientes (CALIDAD ESPERADA), mediante la determinación de los atributos del servicio que influyen en su satisfacción y la medición de la importancia que concede a cada uno de los aspectos del servicio.

- Conocer el índice de satisfacción de los clientes con el servicio (CALIDAD PERCIBIDA), así como la evolución de dicha percepción en el tiempo.

- Verificar que los recursos aplicados están alineados con las prioridades de los clientes.

- Establecer objetivos a todos los niveles vinculados a los resultados de satisfacción de los clientes

¿Cómo acceder a la mente de nuestros clientes?

- **EXPECTATIVAS: Valores, variables y/o atributos de un bien, producto ó servicio que el cliente espera hallar en éste, a cambio de un precio "razonable", cuya adecuación o bondad juzga para decidir entre las diversas opciones de compra.**

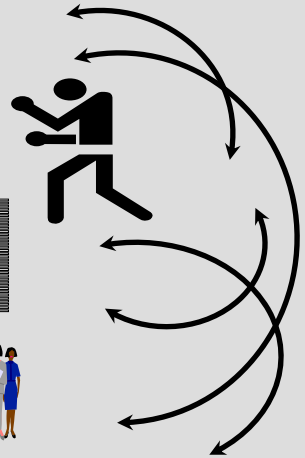
"Que cuando me dicen que vaya un día determinado a recoger la factura, luego no pase que llego y tengo que esperar porque aún no está hecha"

"No hay cosa que más me indigne que, cuando llamo por teléfono, primero tarden una eternidad para contestar, y luego, cuando por fin me pasan, resulte que se pierde mi llamada y tenga que volver a llamar."

¿Cómo se determinan las necesidades y expectativas de los clientes?

FUENTES:

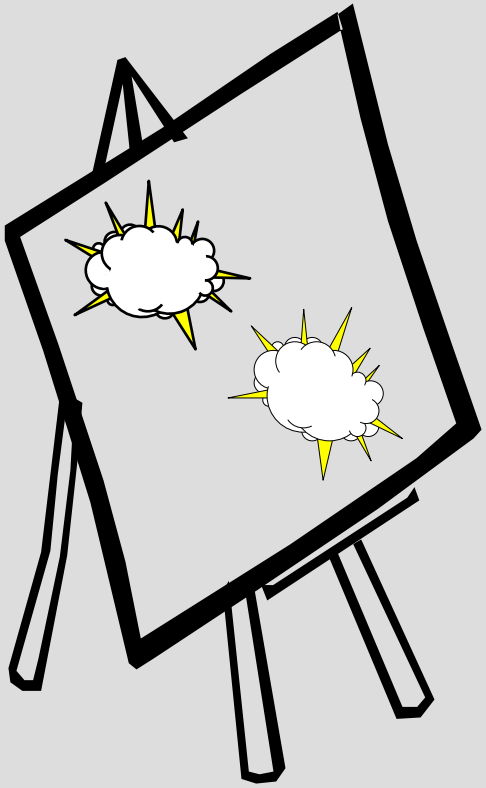
- Los clientes
- La competencia
- La empresa
- El entorno
  - Legislación
  - Medio ambiente
  - Empresas de otros sectores
  - Nivel económico - tecnológico



SISTEMAS IDENTIFICACION:

- Gestión de reclamaciones
- Benchmarking global
- Aportaciones de la red comercial
- Estudio de los principales clientes
- Reuniones de enfoque (focus group)

Ejemplo de temas para un grupo de enfoque externo



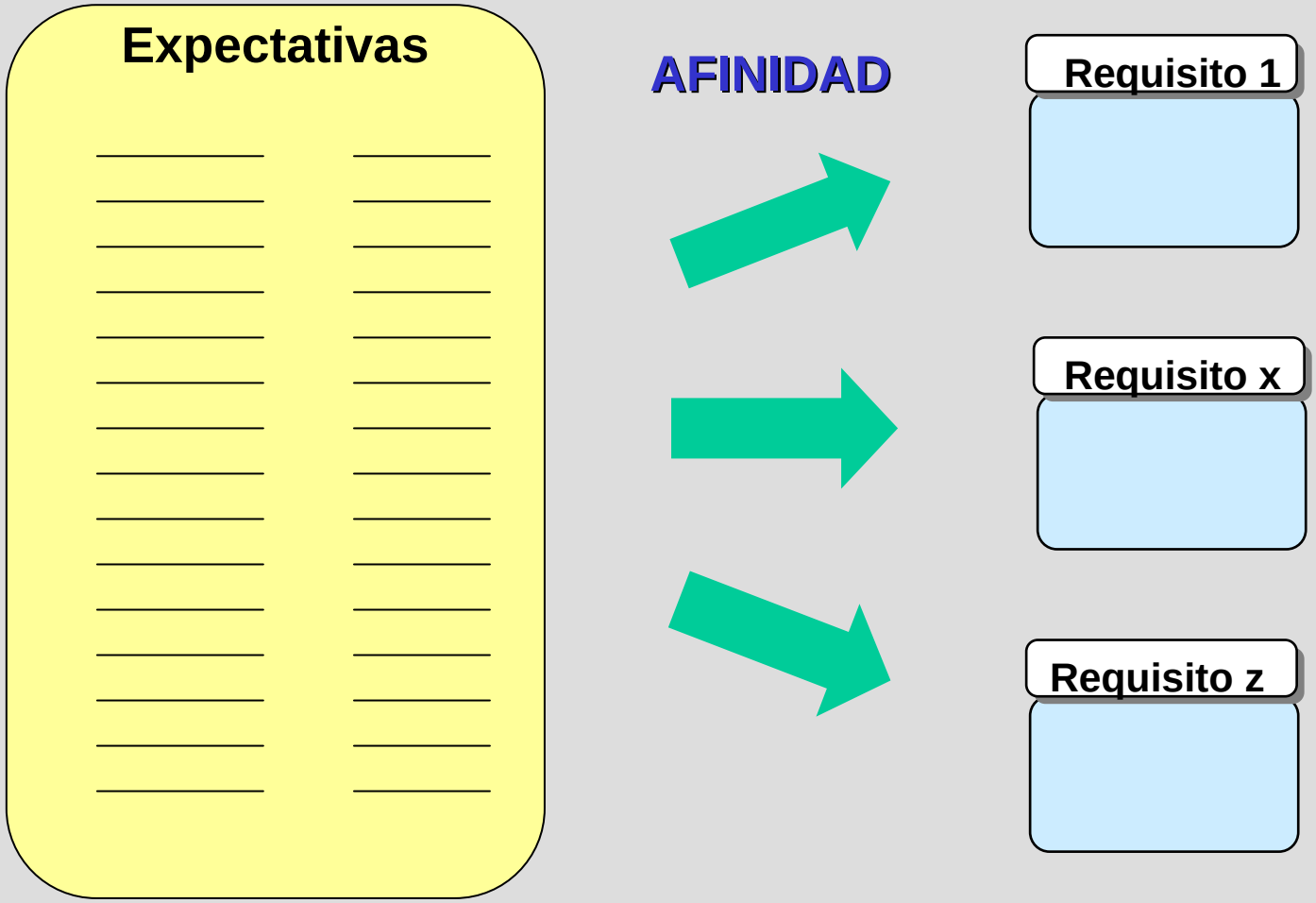
- **¿QUÉ OPINAN VDS. DE NUESTROS PRODUCTOS/SERVICIOS? ¿Y DE NUESTRA EMPRESA?**
- **¿QUE ES LO QUE MAS LES PREOCUPA ACTUALMENTE?**
- **¿ESTAN SATISFECHOS VDS. COMO CLIENTES NUESTROS?**
- **¿QUE ES LO QUE MAS APRECIAN VDS. DE NUESTROS PRODUCTOS/SERVICIOS?**
- **¿Y QUE ES LO QUE VDS. MENOS APRECIAN?**
- **¿EXISTEN NECESIDADES QUE NO ESTEMOS CUBRIENDO ACTUALMENTE? ¿CUALES SON?**
- **ETC.**

Identificación de los Requisitos del Cliente

- **Aquellas normas, especificaciones o criterios que nacen de determinadas expectativas del cliente, y son aplicables al producto o servicio. Pueden ser acordados tácita o explícitamente entre el cliente y el proveedor.**

Expectativas	Requisitos
"Que cuando me dicen que el servicio llega a las 14 horas, ……	**PUNTUALIDAD**
"No hay cosa que más me indigne que, cuando llamo por teléfono, ….	**ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Obtener la lista de Requisitos de Calidad



¿Cómo se calcula el ISC?

Sistema de cálculo del Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)

$$X = \sum_{i=1}^{p} \alpha_i X_i$$

con $$\sum_{i=1}^{p} \alpha_i = 1$$

Donde:

X = Nivel de Satisfacción Global

p = factores seleccionados

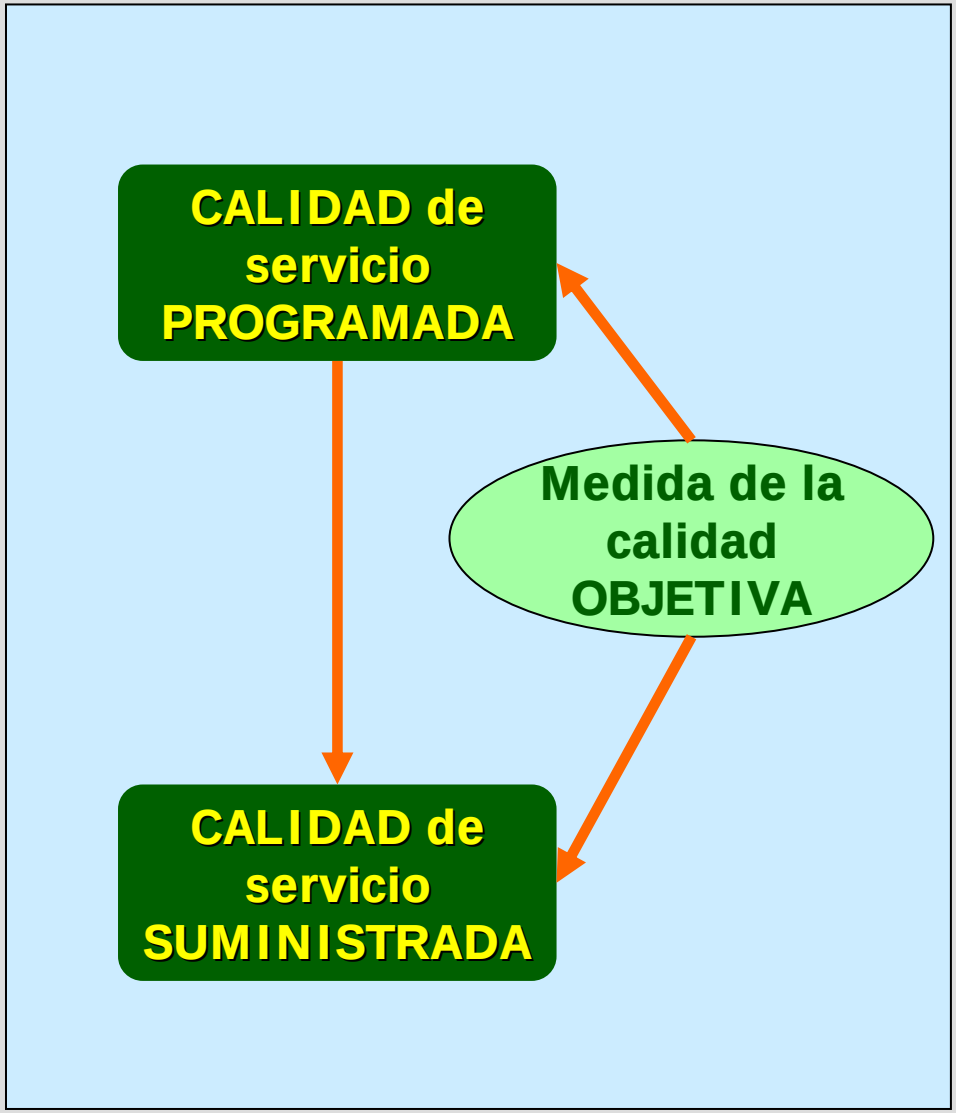
X_i = medida del nivel de satisfacción del factor i

α_i **= importancia relativa del factor i**

Calidad desde el punto de vista del Operador

Nivel de calidad de servicio que tenemos previsto prestar a los viajeros. Se define en base a la calidad esperada por el cliente, las restricciones presupuestarias y la actuación del mercado y nuestros competidores.

Nivel de servicio realmente prestado, poniendo de manifiesto los niveles de calidad realmente ofrecida a los clientes.



Tipos de Servicios

CLASE SUPRA-EUROBUS
TURISTA
PARA TODOS LOS GUSTOS
902 42 22 42. www.alsa.es
ALSA
TE UNE

Servicio Clase SUPRA

Características Servicio Clase SUPRA

Características del Servicio Clase Supra

- Dos conductores, a su entera disposición.
- Cátering deliciosamente elaborado.
- 10 pantallas de TV estratégicamente distribuidas.
- Amplio espacio entre asientos.
- Cómodas butacas de piel reclinables.
- Atenciones personalizadas (guardarropa, etiquetado del equipaje…)
- Sala VIP en varias estaciones.
- Viaje sin paradas hasta el punto de destino.
- Prensa diaria y revistas.
- Seguro de viaje adicional.
- Toma de corriente 220 V personal.
- Cuatro canales de audio/vídeo.

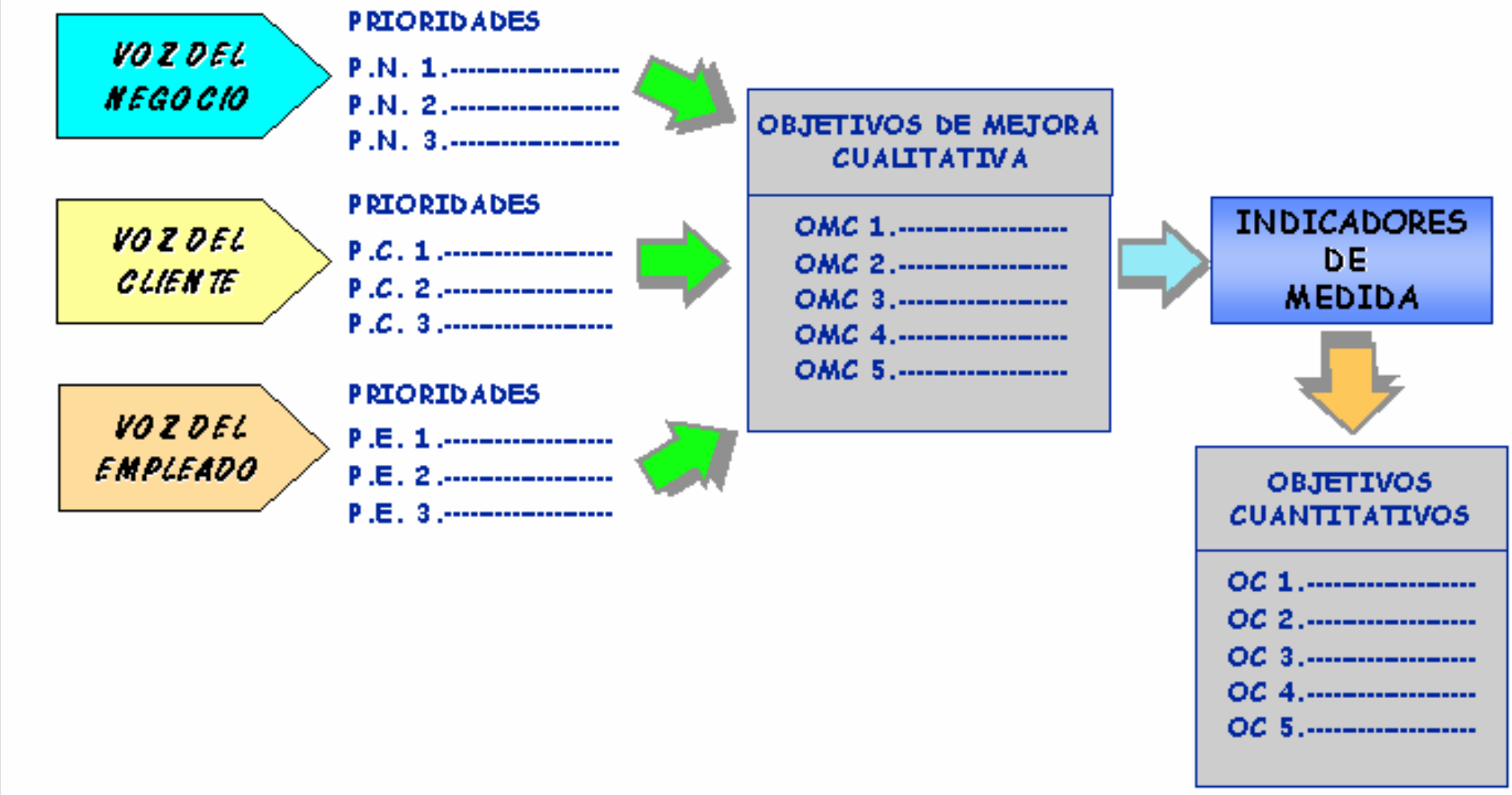
Y muchos detalles más.

SERVICIOS CLASE SUPRA

- GIJON - OVIEDO - MADRID
- GIJON - OVIEDO - SANTANDER - BILBAO - S. SEBASTIAN - IRUN
- SANTANDER - BILBAO - ZARAGOZA
- LEON - MADRID
- PALENCIA - VALLADOLID - MADRID
- A CORUÑA - LUGO - PONFERRADA - MADRID
- BENIDORM - ALICANTE - MADRID
- CARTAGENA - MURCIA - MADRID

Servicio EUROBUS

Planes de Calidad anuales



Tarjeta de fidelización ALSA PLUS

Web Alsa - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Búsqueda Favoritos Multimedia

Dirección http://94.0.1.90/alsa/portal/index.asp Ir Vínculos

ALSA te une

AENOR e-comercio certificado 0003/2002

Conoce ALSA | Productos y Servicios | Rutas y Horarios | Ofertas | Operaciones billetes | Atención al cliente | Datos de interés

Compra de Billetes

IDA

País Origen: España

País Destino:

Origen:

Destino:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

Horario: Todos

VUELTA

Fecha: (dd/mm/aaaa) Abierta

Horario: Todos

Tipo Autocar: Todos

Plazas: 1

Tarjeta Alsaplus:

Obligatorio Opcional Erróneo

Continuar

Registro

Usuario:

Contraseña:

Ok

- He olvidado mi contraseña
- Nuevo registro
- Para qué registrarme

Última hora

ALSA celebra el día del libro regalando 90.000 libros entre sus viajeros.

ALSA ofertas

a leon por 6 euros

a madrid por 20 euros

II Concurso Cuentos sobre ruedas

ASTURIAS MADRID

desde 30€

ida y vuelta

Intranet local

Web Alsa - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Búsqueda Favoritos Multimedia

Dirección https://94.0.1.90/VentaParticulares/AGVenta Ir Vínculos

Inicio 4 de octubre de 2004

ALSA te une

1 Su viaje | 2 Horario | 3 Datos personales y asiento | 4 Pago | 5 Resultado de la compra

ayuda

Rellene todos sus datos y después haga click en el botón continuar para elegir su asiento.

PASO 3 de 5

Datos del comprador

Obligatorio Opcional Erróneo

Nombre: Gabriel

Apellidos: Rodriguez Gonzalez

NIF 52870505-Z

Pasaporte

e-mail: grodriguez@alsa.es

Se le enviarán los datos de compra a la dirección indicada

Marque en caso de que el comprador y el viajero coincidan ☑

Trayecto	Fecha	Hora	Importe	Nombre y apell. Viajero	Dni/Pasaporte Viajero	Plaza
MADRID (AV.AMER) - BARCELONA (NORD)	13/10/2004	01:00	23,55 €	Gabriel Rodriguez G	52870505-Z	28

(*)Estos precios no incluyen 0,60 € de coste de gestión

Estos precios incluyen IVA

Atrás Cancelar COMPRAR

Elija su asiento de IDA

28

Ocupado

Su plaza

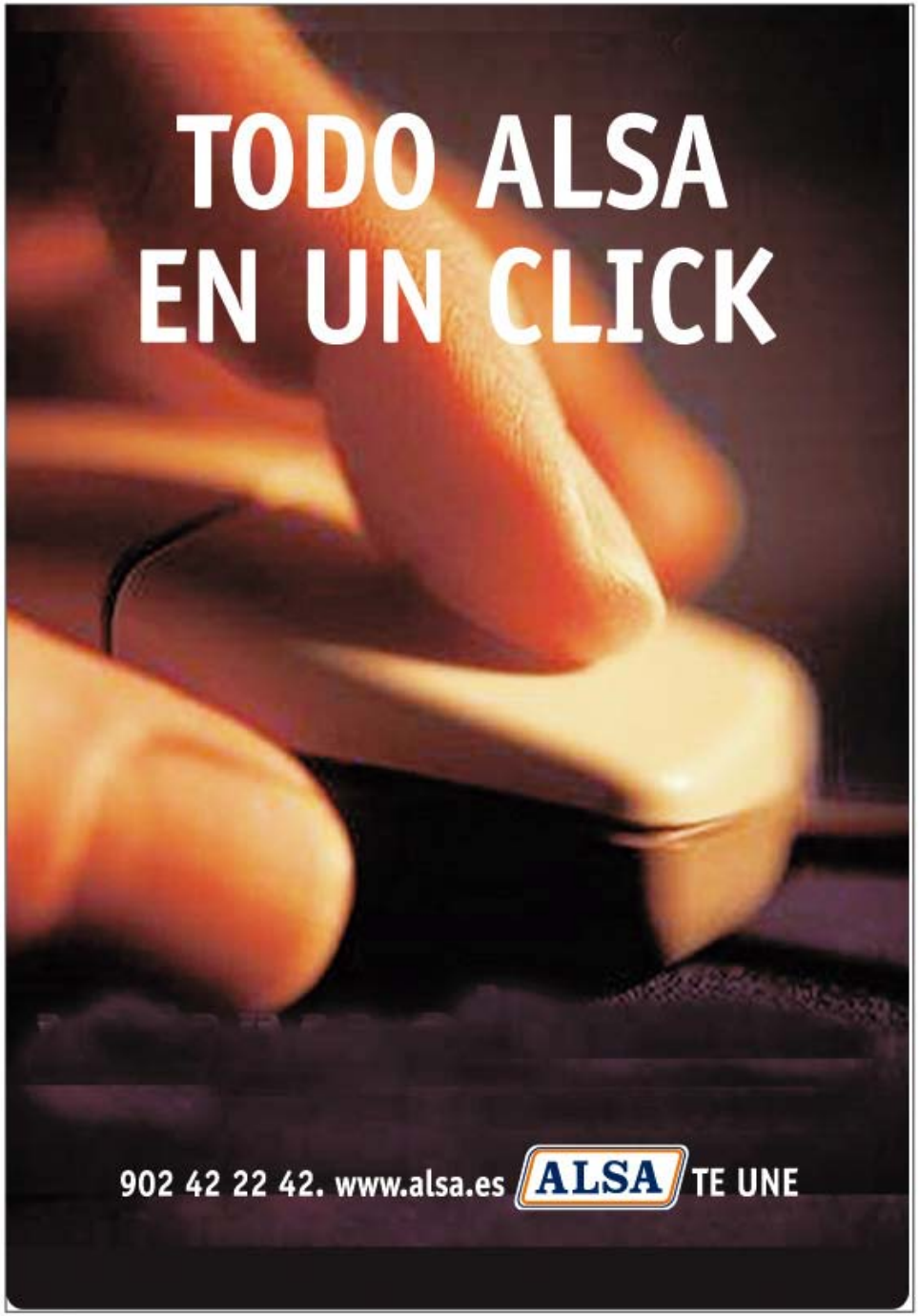
Libre

Desde que se escoge el asiento hasta que pulse el botón 'PAGAR' en el *Paso 4:Pago*, dispondrá de un período de 5 minutos para finalizar la compra.

Intranet local

FUNCIONALIDADES:

- PROCESO DE COMPRA DESDE LA PAGINA PRINCIPAL
- ANULACIONES
- CAMBIOS
- CIERRE DE VUELTA
- SERVICIOS CON ENLACE
- INFORMACION SOBRE EL ITINERARIO
- INFORMACION SOBRE LUGARES DE SALIDA Y LLEGADA



Servicio de atención al Cliente integral

Departamento específico para la atención personalizada de:

- **Incidencias**
- **Reclamaciones**
- **Búsqueda de objetos perdidos**
- **Sugerencias**

24 horas / 365 días

Comunicación comercial

Compromiso de Excelencia

COMPROMISO DE EXCELENCIA
PARA SU TRANQUILIDAD

Si en algún momento no se cumplen los requisitos del **Compromiso de Excelencia**, la empresa le devuelve el importe del suplemento o le canjea su billete por otro gratis*.

TODOS LOS VEHÍCULOS DE LA CLASE SUPRA TIENEN COMPROMISO DE EXCELENCIA

ALSA realiza un mantenimiento profundo y contínuo en todos y cada uno de los vehículos que ud. viaja. Así podemos prevenir posibles averías y garantizar que todos los elementos de confort (butacas, audio-video, reposapiés, etc,...) del servicio Clase SUPRA han sido revisados diariamente y reparados si es necesario.

EL SUPRA SALE A SU HORA. ESE ES NUESTRO COMPROMISO DE EXCELENCIA

La puntualidad es una de las razones por las cuales muchos pasajeros, como ud., eligen esta clase SUPRA, ya que nunca saldrá con mas de 5 minutos de retraso desde la estación de inicio de la ruta.

NOS COMPROMETEMOS CON EL CLIENTE HASTA EL FINAL DEL VIAJE.

Los pasajeros del servicio clase SUPRA, tienen a su disposición las salas VIP en diferentes estaciones, así empieza un tratamiento especial, diferente,... EXCELENTE.
Recibimos, etiquetamos y entregamos las maletas personalmente, ud. no tiene que preocuparse por nada. Guardamos sus prendas de abrigo en el guardarropas, para hacerle un viaje mas confortable.
La atención tambien la encontrará en el catering, bebidas frías y calientes, lectura, música, películas actuales,...
Sus sugerencias puede depositarlas en el Buzón que encontrará dentro del vehículo y serán atendidas en un plazo máximo de 15 días.
Servicios Clase SUPRA, dispone de dos conductores altamente cualificados para atenderle y cuidar que su viaje sea el mejor lazo de unión entre usted y ALSA /ENATCAR.

C O M P R O M I S O D E E X C E L E N C I A