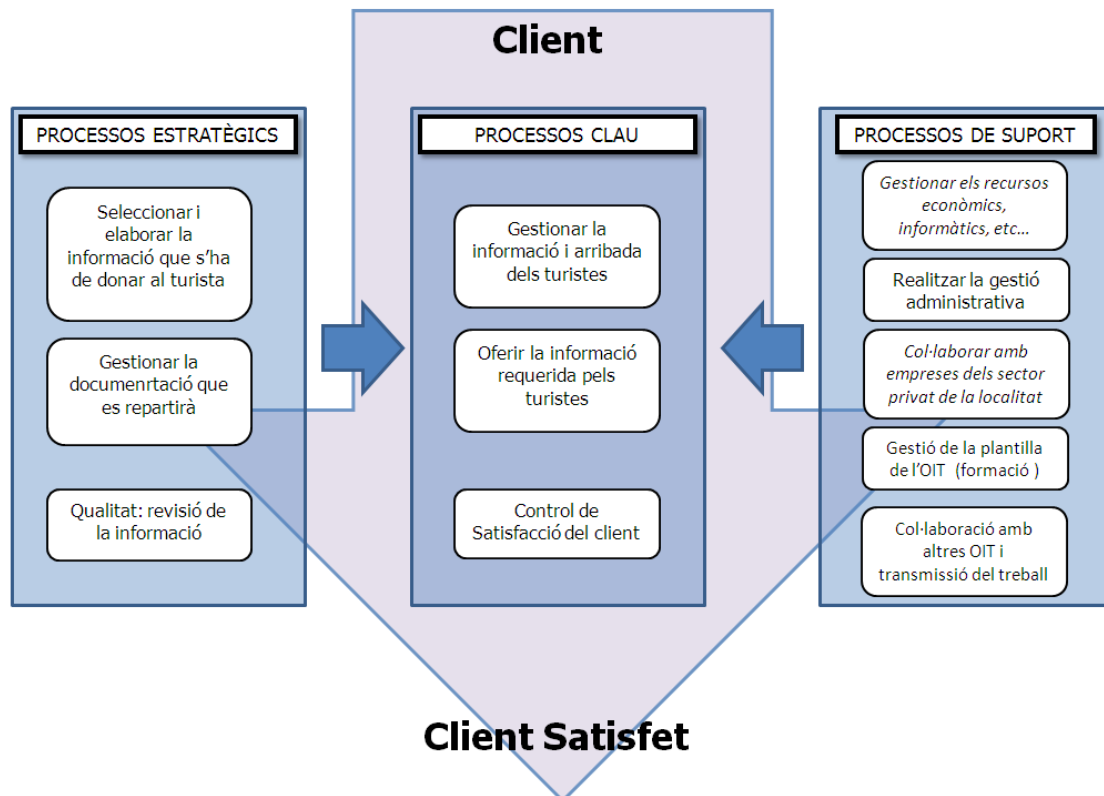


Mapa de processos d'una oficina d'informació turística

1.- Realitzeu un mapa de processos d'un oficina d'informació turística.



2.- Desenvolupa un dels processos clau que has inclòs en el mapa del punt 1.

Un dels processos clau més importants és el control de la satisfacció del client, és imprescindible per treballar amb qualitat.

L'objectiu és evaluar la satisfacció del client, per conèixer la percepció que té el client del servei prestat i el seu grau de satisfacció. L'evaluació ha de ser continuada per detectar punts febles i evaluar la validesa de les mesures correctores.

Els Mitjans per realitzar aquesta evaluació són principalment les enquestes d'evaluació i la gestió de les queixes i reclamacions.