

## MANUAL DE OPERACION Y SERVICIO

### 1 Principios

**1.1** IL VIAGGIO TRAVEL es una agencia de viajes receptiva y tour operadora que se especializa en la creación de productos, itinerarios y servicios turísticos a la medida con alta calidad. Nos caracterizamos por operar grupos pequeños y especializados.

Promovemos la sostenibilidad Turística por medio de:

- a) la protección del medio ambiente
- b) protección del patrimonio nacional
- c) apoyo a Parques Nacionales
- d) desarrollo de producto único e innovador donde las comunidades, la cultura costarricense, el rescate de tradiciones y el bajo impacto a la naturaleza es primordial.
- e) De igual forma IL VIAGGIO TRAVEL intenta promover zonas no desarrolladas o poco proyectadas turísticamente y con encanto.

**1.2** Nuestros clientes son personas individuales, parejas, familias, grupos especializados, incentivos y corporativos.

- a) Las personas individuales, parejas o familias nos contactan a través de la pagina web o por recomendación de algún amigo o cliente pasado. Ellos buscan itinerarios personalizados que cumplan todas sus expectativas tanto de presupuesto, logística, calidad, idiosincrasia, necesidades y deseos.
- b) Los grupos especializados nos contactan para la organización de itinerarios especiales con un interés en específico como por ejemplo: pajareros, estudiantes, botánica, personas con alguna discapacidad, entre otros. Este tipo de cliente tiene una meta y necesidad muy clara para su visita y nuestro objetivo es lograr sobrepasar la misma diseñando itinerarios y productos para cada solicitud en específico.
- c) Los incentivos son una rama de los grupos especializados ya que los mismos son viajes de un alto nivel de calidad y exigencia. Estos viajes son premios de una empresa para sus trabajadores, proveedores o aliados que han logrado una meta en específico. Estas ventas se generan a través de un “destination management company” y algunas veces directamente con la empresa.
- d) Los clientes corporativos nos contactan para la organización de reuniones, convenciones, viajes de negocios, o bien la organización de eventos de un día. Estos clientes buscan seguridad, tranquilidad, eficiencia y puntualidad.
- e) Adicionalmente tenemos los clientes de los Tours de Un Día. Usualmente son reservaciones a muy corto plazo provenientes de un counter en un hotel, de nuestra pagina web Costa Rica Tour Site, o bien personas que nos llaman porque observan nuestra información en el aeropuerto, en la guía turística Exploring Costa Rica 2008-2009, en la revista Costa Rica Treveler, Costa Rica Best y en el Mapa Turístico de Canatur. Estas personas buscan realizar una actividad privada o regular en una área, fecha o lugar en específico.

Todas las propuestas elaboradas por IL VIAGGIO TRAVEL cubren las necesidades y expectativas de nuestros clientes anteriormente mencionados al respetar y comprender la cultura e idiosincrasia de cada cliente. Así mismo promovemos la igualdad de



oportunidades para personas con discapacidad y la lucha en contra la explotación sexual de la niñez, la prostitución infantil y el consumo de sustancias ilegales.

**1.3** Los servicios que ofrece IL VIAGGIO TRAVEL son:

- a) Reservacion de Hoteles: tenemos negociaciones y contratos firmados con la mayoría de los hospedajes ubicados en todo el territorio nacional que van desde hoteles económicos tipo “ bed and breakfast” hasta lujosos hoteles de playa, ciudad o montana. Tenemos opciones disponibles para todos los intereses y presupuestos. Pero la prioridad de IL VIAGGIO TRAVEL en cuanto a hoteles son aquellos que practiquen los principios del desarrollo sostenible.
- b) Traslados Terrestres: no contamos con una flotilla de vehículos propia ya que preferimos seleccionar las unidades. Todas deben ser unidades de lujo, modernas (2008-2009), cómodas, en perfecto estado, con revisión técnica, con buen mantenimiento, apto funcionamiento, aire acondicionado, chóferes con experiencia en turismo, profesionales y vehículos en perfecta condición estético – visual. Así mismo el transporte deberá contar con un basurero el cual se clasificara al final de cada servicio para ser reciclado. Entre los servicios de traslados mas solicitados podemos mencionar: **a-** servicio de transporte en unidad de lujo tipo limusina con chófer **b-** servicio de transporte en vehículo todo terreno con chófer y guía turístico certificado **c-** servicio de alquiler de vehículo **d-** servicio regular de “Shuttle” no privado que opera entre destinos turísticos importantes exclusivamente.
- c) Traslados Aéreos internos: operamos exclusivamente con Nature Air por su continua labor de sostenibilidad y protección del medio ambiente
- d) Tours & otras actividades: nuestra operación involucra grupos reducidos de turistas que son acompañados por nuestro equipo de guías turísticos certificados, profesionales y experimentados. No contamos con guías de planta pero si realizamos una selección minuciosa. Todos los tours y demás actividades subcontratadas son operadas por proveedores responsables que cumplen las normas sociales, ambientales, de seguridad, sostenibilidad, de capacidad de carga, de responsabilidad, precaución, seguros y que cumplan con el reglamento de operación de actividades de aventura.

## **2 Tareas**

Nuestra operación:

### **2.1 Primer contacto del cliente**

El cliente nos contacta a través de una llamada telefónica, fax , o correo electrónico. El contacto inicial del ejecutivo de IL VIAGGIO TRAVEL sera en menos de 24 horas.

### **2.2 Cuestionario**

En el primer contacto con el cliente se solicitara información esencial para desarrollar la primer propuesta:

- 1/ Nombre del cliente
- 2/ Contactos
- 3/ Fecha del viaje
- 4/ Cantidad de días en el país
- 5/ Cantidad de personas
- 6/ Cualidades de las personas (edades, discapacidades, necesidades alimentarias, condiciones medicas generales importantes)
- 7/ Distribución en el hospedaje
- 8/ Tipo de hospedaje
- 9/ Expectativas del viaje
- 10/ Intereses
- 11/ Zonas que desean visitar
- 12/ Cuantas veces desean trasladarse o desean hospedarse en un solo lugar
- 13/ Tipo de transporte que desean (vehículo con chófer, con guía, alquiler de vehículo, traslados regulares, privados, vuelos internos)
- 14/ Desean realizar actividades
- 15/ Tipo de actividades deseadas (aventura, playa, montana, acuáticas, relax, cultura, naturaleza, parques nacionales)
- 16/ Presupuesto aproximado
- 17/ Han visitado Costa Rica anteriormente y que han visitado

### **2.3 Carpeta**

A cada cliente se le asigna un folder o carpeta. En esa carpeta es necesario incluir toda la comunicación con cada cliente de forma escrita. Esto nos va a servir de back up, para tomar notas, tener claro lo solicitado y diseñar la perfecta propuesta. Así mismo nos sirve de apoyo a la hora de presentarse algún reclamo. A mano derecha del file se incluye la comunicación con el cliente y a mano izquierda la comunicación con los proveedores.

### **2.4 Seguimiento al cliente 1**

Una vez enviado el primer contacto y el cuestionario se le debe dar un tiempo máximo de 2 días para realizar un seguimiento en donde se verifica que la información enviada arribo correctamente y que aun el cliente necesita de nuestros servicios.

### **2.5 Diseño de propuesta**

Al obtener la información solicitada se prepara la primer propuesta para el cliente.

- 1/ Elaboración de un día a día donde se consideren los traslados, hoteles, actividades y servicios que satisfagan las necesidades, expectativas y solicitudes del cliente
- 2/ En base al día a día elaborado se desarrolla un archivo de excel con los servicios, precios netos, rack y así mismo el precio de venta al cliente. Este se elabora con los

contratos de la empresa.

3/ Se elabora un archivo de word con el día a día detallado donde se incluye el precio total del viaje ya sea global o por persona, nombre exacto de servicios ofrecidos, descripciones, fotografías, logística, notas importantes, cantidad de noches incluidas, alojamiento, ubicación, cantidad de alimentación incluida, excursiones, políticas de pago, cancelación, modificación y así mismo lo que no incluye la propuesta. Al terminar este documento se crea un pdf. En el mismo se informa al cliente sobre las acciones de protección al medio ambiente de los sitios a visitar. Posteriormente se elabora un email al cliente con nuestra Primer Propuesta. En el correo electrónico se le explica:

1/ La disponibilidad de hoteles y servicios mencionados en la propuesta dependerán de la disposición final al recibir su confirmación.

2/ IL VIAGGIO TRAVEL elabora todos los itinerarios a la medida por lo tanto esperamos todas sus preguntas, cambios, necesidades, o nuevas solicitudes.

3/ La idea es trabajar juntos en el diseño del perfecto viaje para usted.

4/ Adjunto la primer propuesta para iniciar esta labor en conjunto.

A este correo se le adjunta el archivo pdf elaborado.

## **2.6 Seguimiento cliente 2**

Al cabo de una semana si el cliente no se ha contactado es necesario darle seguimiento. Si el mismo contesta la propuesta es necesario iniciar el proceso de personalización o hecho a la medida o bien la confirmación de servicios a los proveedores si el cliente confirma el deseo de realizar el paquete como fue enviado.

## **2.7 Llegar a la perfección**

Una vez que el cliente esté completamente satisfecho con la propuesta que le hemos enviado procedemos a confirmar proveedores. En el momento en que tenemos la propuesta confirmada y los proveedores confirmados le enviamos el contrato final y factura al cliente.

El cliente debe imprimir el contrato y la factura. Los debe completar a mano y nos debe enviar los mismos firmados y llenos por fax con la forma de pago.

## **2.8 Formas de pago**

Existen 3 formas de pago usualmente utilizadas por nuestros clientes. Efectivo, transferencia bancaria o tarjeta de crédito. La mas utilizada es la de pago por tarjeta de crédito.

Si el cliente desea realizar una transferencia electrónica o deposito bancario se le facilita los números de nuestras cuentas bancarias en el Banco Nacional, Banco de Costa Rica o BAC San José en dolares. Si el cliente se encuentra en el extranjero se le provee la información de transferencias bancarias internacionales del BAC San Jose.

Si el cliente desea cancelar en efectivo es necesario que visite nuestras oficinas en donde se le recibe el dinero.

O bien si desea cancelar a través de su tarjeta de crédito es necesario que nos envíe una autorización por escrito donde autoriza descontar el monto específico a su tarjeta de crédito. Para este proceso existe un machote.

## **2.9 Prepago a proveedores**

Una vez que hemos recibido el pago de nuestro cliente es necesario realizar una agenda de prepagos. En la misma colocaremos el nombre del proveedor, la fecha del servicio, la



fecha de pre pago o bien si tenemos Crédito con ese proveedor, la sociedad anónima del proveedor, numero de cuenta bancaria y banco donde se debe realizar el deposito o transferencia.

Para IL VIAGGIO TRAVEL es preferible:

1/ Crédito

2/ Pago con la Tarjeta de Crédito Corporativa si el porcentaje de comisión y las condiciones se mantienen

3/ Transferencias electrónicas BAC San Jose

4/ Transferencias electrónicas BCR

5/ Transferencias electrónicas BN

6/ Depósitos bancarios en otros Bancos

Cuando el pago al proveedor a sido realizado se debe enviar el comprobante vía fax con todos los detalles de la reservacion y la solicitud de factura. Este documento debe ser confirmado recibido por el proveedor y así mismo el proveedor debe enviar la factura vía fax y posteriormente la original a nuestro apartado postal o dirección física.

### **2.10 Seguimiento proveedores**

Es necesario mantener a los proveedores al día en cuanto a nuestros servicios para evitar malos entendidos o errores en la operación. Es por eso que dos días antes de cada servicio se envía un comunicado y se llama a cada proveedor para que tengan claro el tipo de servicio, las necesidades, la fecha, lo requerido y expectativas que se deben cumplir.

### **2.11 Precon**

Antes del arribo de cualquier cliente se realiza una reunion con los transportistas, guias y personas involucradas en la operación. En la misma se revisa el itinerario, la logistica, lo que incluye, lo que no incluye, la idiosincracia del cliente, las funciones de cada uno asi como las responsabilidades. Tambien se entregan los uniformes, hieleras, imanes de la empresa y los welcome kits del cliente.

### **2.12 La Operación**

Durante la operación se debe verificar el dia antes todos los servicios. De esta forma la operacion del dia siguiente es mas efectiva.

### **2.13 Giras**

Algunas veces el programa opera en forma de gira. Bajo esta modalidad el guía debe mantenerse en comunicación constante con la oficina de ventas informando sobre la situación del programa. Acá el guía es el responsable de la operación y el manejo de los dineros. Al final de la gira se cita a una reunión para hacer las cuentas. Al guia se le pagan todos los viaticos, gasolina y recibos o facturas que sean respaldados, solicitados o necesarios para el éxito de la operación.

### **2.14 Seguimiento cliente 3**

Al finalizar un programa o paquete es necesario dar un ultimo seguimiento al cliente. En este se evalua la calidad del servicio, el cumplimiento, el desempeño del personal, sugerencias, opinion, quejas, chequeo de proveedores, cumplimiento de sus expectativas y necesidades de viaje. Asi mismo se le ofrece los servicios para futuras visitas, amigos, familiares o empresa.



Cuando el cliente envia su evaluacion y comentarios se toman en consideracion para el mejoramiento de la empresa, nuestro personal y proveedores.  
Cualquier comentario del cliente es valido y tomado en consideracion para mejorar.

### **2.15 Seguimiento proveedores**

Cuando el itinerario – paquete o servicio es finalizado inicia la labor de seguimiento al proveedor. Es necesario llamar dos veces al mes para solicitar facturas. Cuando todas las facturas y todos los servicios han sido pagados y confirmados el folder es archivado.

### **3 Criterios de operación de tours**

La empresa se asegura de que exista una adecuada relación entre el tamaño del grupo, cantidad de guías, y capacidad de carga del lugar visitado por medio de los siguientes lineamientos:

#### **3.1 Tours de Un Día**

Normalmente los tours de un día de IL VIAGGIO TRAVEL tienen la característica de ser de carácter semi privado. Privado ya que cada servicio tendrá su propio transporte, chófer, hielera y guía. No tendrán que ir por nadie más y tendrán la flexibilidad de su propio transporte. Y semi porque la operación propia del tour será regular (o sea en el lugar de la actividad se ajustan al itinerario de operación como por ejemplo canopy – cabalgatas – eventos nocturnos... que cuentan con una hora establecida)

Este servicio se realiza por ejemplo en transportes: Suzuki Grand Vitara, Jeep Compass, Toyota Fortuner, Toyota Prado, Land Cruiser, Starex o Toyota Hiace. Todos estos son modelos modernos con cobertura total en seguros, hielera con botellas de agua, chófer bilingüe o bien guía-chófer.

Hay ciertos clientes que nos solicitan los tours de un día regular. Para estos servicios realizamos reservaciones con operadores. Dependiendo del servicio solicitado el proveedor que contactaremos. Muchas veces el tour solicitado tiene su propia operación así que se realiza directamente.

#### **3.2 Individuales – Parejas – Familias (1-8 personas)**

Estos clientes nos solicitan itinerarios o paquetes que incluyen: traslados, hospedaje, actividades y tours guiados. Los mismos son realizados a la medida para cada cliente pero siempre se consideran los siguientes criterios:

- a) utilizar unidades de lujo, modernas, cómodas, en perfecto estado, con revisión técnica, con buen mantenimiento, apto funcionamiento, aire acondicionado, chóferes con experiencia en turismo, profesionales y vehículos en perfecta condición estético – visual.
- b) Guías certificados y seleccionados por IL VIAGGIO TRAVEL
- c) Hospedaje que practique los principios de desarrollo sostenible y satisfagan las necesidades del cliente
- d) ofrecer actividades responsables que cumplan las normas sociales, ambientales, de seguridad, sostenibilidad, de capacidad de carga, de responsabilidad, precaución, seguros y que cumplan con el reglamento de operación de actividades de aventura.
- e) operar siempre grupos pequeños de bajo impacto por lo tanto en una Van 1-8 personas los acompaña un chofer y un guía; en una coaster 1-15 personas los acompaña un chofer y un guía
- f) ofrecer las zonas menos transitadas turísticamente y con encanto

#### **3.3 Grupos Especializados, Incentivos y Corporativos (9-500 personas)**

Son clientes con un interés en específico, con metas, necesidades claras y altas expectativas. Los itinerarios, programas o paquetes son realizados a la medida para cada uno en específico pero siempre se consideran los siguientes criterios:

- a) utilizar unidades de lujo, modernas, cómodas, en perfecto estado, con revisión técnica, con buen mantenimiento, apto funcionamiento, aire acondicionado,

- chóferes con experiencia en turismo, profesionales y vehículos en perfecta condición estético – visual.
- b) Guías certificados y seleccionados por IL VIAGGIO TRAVEL
  - c) Hospedaje que practique los principios de desarrollo sostenible y satisfagan las necesidades del cliente
  - d) ofrecer actividades responsables que cumplan las normas sociales, ambientales, de seguridad, sostenibilidad, de capacidad de carga, de responsabilidad, precaución, seguros y que cumplan con el reglamento de operación de actividades de aventura.
  - e) operar siempre grupos pequeños de bajo impacto por lo tanto en una Van 1-8 personas los acompaña un chofer y un guía; en una coaster 1-15 personas los acompaña un chofer y un guía; en una senior 1-30 personas los acompaña un chofer y 2 guías; en una buseta 1-40 personas los acompaña un chofer y 2 guías; en autobús de 1-50 personas los acompaña un chofer y 3 guías. Esta será la distribución adecuada. Cada guía dirigirá su grupo en cada actividad, de esta forma la información, el disfrute y la capacidad de carga de cada actividad es la adecuada.
  - f) las zonas visitadas por los grupos serán seleccionadas por su capacidad de carga
  - g) Cada guía debe mantener el control de su grupo, distanciarlo de los otros, otorgar la mayor cantidad de información, transmitirles la sostenibilidad y la protección del medio ambiente



#### **4 Protocolo para el tramite de denuncias**

La empresa turística tiene la tarea fundamental de demostrar su educación y su solidez de valores, siendo el abanderado en la denuncia de actos ilícitos, por lo tanto se debe denunciar porque constituye una obligación ciudadana velar por la conservación del ambiente y de la salud pública

Los empresarios y trabajadores de IL VIAGGIO TRAVEL son conscientes de la necesidad y de la obligación de la denuncia y participan activamente en la tarea de protección del medio ambiente y la salud.

La empresa está comprometida en

- a) Instruir al personal y al cliente sobre la importancia del acto de denuncia de las violaciones a las leyes procedentes.
- b) Mantenerse informado y en contacto con la estructura institucional encargada de la vigilancia y seguridad en comunidades y áreas silvestres.
- c) Asegurarse de contar con las pruebas documentales y gráficas que permitan plantear la denuncia con la debida consistencia.

Cuando cualquier funcionario directo o indirecto de la empresa tenga conocimiento veraz de un acto ilícito, especialmente en materia ambiental, procederá informándolo al comité de sostenibilidad de la empresa o alguno de sus miembros. Analizado el caso el Comité lo trasladará por escrito a la Gerencia. Si la Gerencia considera fundada y documentada la denuncia procederá a canalizarla a los organismos estatales respectivos, ya sea ICT, MINAE, Ministerio de Salud o al que compete según la legislación vigente.

## **5 Manual de Compras**

### **5.1** Se deben adquirir los siguientes productos:

- a) Utilizar los artículos de oficina entregados por los proveedores
- b) Comprar papel con responsabilidad ambiental o reciclado
- c) Comprar papel de café o banano para los welcome kits
- d) bombillos fluorescentes de ahorro de energía
- e) tintas originales de impresora Epson
- f) procurar comprar todos los artículos en librerías locales
- g) regalos de bienvenida: llaveros del Sr. Carlos Smith pintor artesanal, artículos de cerámica del taller nueva cerámica naty II, mermeladas y conservas 100% naturales de DeliSweet, artículos de papel reciclado de Portalón en el Cantón de Aguirre, ranitas de diseños y esmeraldas, artesanías de vidrio del Sr. Flor Herrera y Geiner Badilla
- h) procurar adquirir artículos de limpieza biodegradables o bien de bajo impacto

### **5.2** NO UTILIZAR NI VENDER PRODUCTOS CON CONTRAINDICACIONES AMBIENTALES.