

Q DE CALIDAD TURISTICA

MERCADO TURISTICO

Un escenario económico donde los mercados se encuentran cada vez más saturados, los consumidores son más exigentes y la competencia es creciente, obliga a las empresas turísticas a mejorar sus sistemas de gestión y la calidad de los servicios que ofrecen.

La estrategia competitiva basada únicamente en el precio, conduce a un círculo vicioso difícil de romper. Donde reducir costes obliga a mayores volúmenes de negocio, incompatibles con una competencia cada vez mayor de los destinos turísticos, con repercusiones medioambientales y sociales inadmisibles dentro de un desarrollo sostenible



Las Islas Baleares constituyen la segunda región española con mayor número de turistas extranjeros, detrás de Cataluña. Baleares recibe más de 9,8 millones de turistas extranjeros anualmente. Según los datos aportados por AENA, Mallorca es el principal destino turístico en las islas, con el 65% del total. Le sigue Ibiza, con un 37% y luego Menorca y Formentera, con un 18,13% y un 12,37%, respectivamente. Los turistas que visitan las islas provienen principalmente de Europa, sobre todo de Alemania y Reino Unido.

ISQ-Turística se ofrece para ayudar a los establecimientos turísticos a conseguir, mantener y mejorar continuamente la calidad en sus servicios, para ser más competitivos y conseguir que los turistas no dejen nunca de visitarnos.

Dentro del mundo de la Calidad, existe un sistema de gestión específico para este sector denominado “Q de Calidad Turística”.



La implantación de la “Q de la calidad” turística cuenta con el decidido apoyo de las instituciones, tanto del estado como autonómicas.

LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA

La Marca Q, cuya denominación genérica es “Calidad Turística Española”, es común para cualquier actividad relacionada con los servicios o productos turísticos. El ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española) administra y gestiona en exclusiva dicha marca. Es una Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creada para empresas turísticas, formado por las asociaciones turísticas nacionales más importantes de este país, además de la SET (Secretaría de Estado de Turismo), las CCAA (comunidades autónomas) y la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias).



La “Q de Calidad Turística” es aplicable para todos los servicios turísticos (alojamientos rurales, hoteles, restaurantes, campos de golf, etc.), y consiste en cumplir unos estándares específicos que las propias organizaciones empresariales y asociaciones del sector consideran que lo diferencian del resto de oferta.

La marca “Q de Calidad Turística” nació en 1997 y aporta a sus establecimientos:

- a) PRESTIGIO, la Marca demuestra el compromiso del establecimiento certificado por alcanzar la plena satisfacción del cliente, cubriendo las necesidades y superando sus expectativas, ofreciéndole un servicio excelente.
- b) DIFERENCIACION, La Marca sólo podrá obtenerse por aquellos establecimientos que aseguren unos niveles de calidad establecidos por la Norma de Calidad de Servicios.
- c) FIABILIDAD, porque los mecanismos utilizados para evaluar el cumplimiento, o no, de los requisitos solicitados por las Normas, son independientes del propio sector y están diseñados de acuerdo a la normativa intersectorial.
- d) RIGUROSIDAD, porque para obtenerla es imprescindible superar unas pruebas de carácter objetivo establecidas en los Reglamentos y Normas.
- e) PROMOCIÓN, ante los consumidores por parte de las administraciones.



La imagen de la Marca de “Q Calidad Turística” Española, con más de 2.000 establecimientos certificados con el sello correspondiente, comienza a ser reconocida a nivel nacional e internacional. Este reconocimiento, tanto del consumidor final como de los “Tour Operators” garantiza recibir un excelente servicio. Con el aumento de ventas que esto representa.

¿PORQUE IMPLANTAR LA Q DE CALIDAD?

- Es un Sistema de Calidad reconocido a nivel nacional.
- Canaliza y aborda la mejora continua.
- Todos aportan, nadie falta.
- Genera confianza en el cliente.
- Es demostrable bajo certificación
- Gestiona con miras al cliente.
- Adecua los servicios a las expectativas y necesidades del cliente.
- Aporta mayor seguridad al cliente en la elección del establecimiento al ser este certificado.
- Tiene el reconocimiento por parte del sector turístico y del cliente.
- Puede utilizar la "Q" como instrumento de promoción y comercialización
- El cliente participa en la mejora continua del establecimiento certificado (tratamiento de quejas, reclamaciones, sugerencias y sistemas de encuesta).
- Ofrece garantía de calidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos certificados.

El sector turístico Balear está comprometido con la calidad, como evidencian todos los establecimientos turísticos de las Islas Baleares actualmente certificados con la “Q de Calidad Turística”.

Este sello supone el reconocimiento por parte del Instituto para la Calidad Turística Española. De la implantación de un sistema de gestión que garantiza a los clientes de los establecimientos unos elevados niveles de calidad, tanto en las instalaciones como en los servicios prestados.

Esta distinción está amparada por la Secretaría General de Turismo del Ministerio de Economía, y cuenta con el apoyo decidido de la Consejería de Turismo del Gobierno Balear.



La “Q de Calidad Turística” asegura al cliente que obtendrán unos productos y servicios inmejorables en su categoría, además establece los cauces adecuados para que el cliente pueda dar *feedback* de su experiencia como consumidor, ya que los establecimientos con la “Q” de calidad, permiten la participación del cliente a través de hojas de reclamaciones, sugerencias y sistemas de encuesta.

Además el consumidor tiene la certeza de que los establecimientos y empresas turísticas calificadas con la “Q de Calidad Turística”, trabajan para que sus servicios cumplan las expectativas y necesidades del cliente mejorando día a día sus servicios.

¿ PORQUE ELEGIR A ISQ-TURISTICA ?

- ISQ-Turística, a diferencia de otras empresas consultoras de calidad que implantan sistemas de forma general en todos los sectores. Nosotros sólo nos dedicamos al Sector Turístico Balear, con el que estamos especializados y conocemos a la perfección.
- ISQ-Turística trata a cada cliente de forma personalizada y con total confidencialidad, cumpliendo escrupulosamente con la La Ley Orgánica, 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ISQ-Turística se adapta a los horarios y a la disponibilidad de los clientes, para que éstos no dejen paralizada su actividad de negocio.
- ISQ-Turística se diferencia por la sencillez de sus manuales y por una atención continua y permanente con sus clientes.
- ISQ-Turística es la primera consultora LOW-COST en las Islas Baleares.
- ISQ-Turística dispone de la posibilidad de implantar sistemas de calidad ON-LINE a través de una plataforma accesible vía web.
- ISQ-Turística GARANTIZA la CERTIFICACIÓN a todos sus clientes.

