



NEXOTUR

La experiencia del cliente, clave para las empresas

El 61% tiene implementado un programa de voz del cliente para gestionar las quejas

NEXOTUR | Martes 5 de Septiembre de 2017, 06:00h

Me gusta 0 Compartir [Twitter](#) [G+](#) [in](#) Share



Las empresas turísticas han alcanzado un **índice de madurez del 67%** a la hora de establecer una gestión operativa de la experiencia del cliente, según revela un estudio nacional elaborado por Deloitte y DEC. El objetivo de las mismas es conocer y usar de forma constante la **información para tomar decisiones y poner en marcha acciones** que mejoren los niveles de la experiencia.



La mayoría incentiva a sus empleados en función de los resultados obtenidos.

Las empresas buscan obtener 'feedback' después de la operación **la transacción**, para intentar convertir las quejas en un cliente satisfecho.

Desde hace algo más de un año, el 61% de las sociedades vinculadas al Turismo tienen implementado un programa de voz de cliente. Este sistema les permite en un tiempo relativamente corto (entre uno y siete días) **obtener feedback después de**

El estudio pone de manifiesto que los empleados son uno de los actores clave, de ahí que **el 43% de las empresas les incentive en función de los resultados obtenidos** en la mejora de la experiencia de cliente. Además, un 66% asignan a éstos la función diaria de realizar el close the loop, proceso mediante el cual se ponen en contacto con los clientes para conocer y resolver sus motivos de insatisfacción.

© Copyright NEXOTUR | Plataforma online de Información turística

feedback experiencia del cliente satisfacción DEC Deloitte

BOLETÍN DE NOTICIAS

Completa con tus datos y recibe las últimas noticias en tu correo.

* Introduce tu e-mail *

[Condiciones de uso](#)

OK

PERSONAJE DEL DÍA

Pablo Piñero



El fallecimiento de Pablo Piñero, fundador del grupo que lleva su nombre, supone la pérdida de uno de los grandes

del Turismo. Tras impulsar Soltour como gran turoperador generalista e independiente (al no estar vinculado a ningún grupo de integración vertical), Piñero contruyó su gran obra: la red de resorts Bahía Príncipe, recibiendo desde la medalla al Mérito Turístico hasta la Insignia de Prócer en Iberoamérica. Su hija Encarna dirigirá su legado. Descanse en paz.

[Galería de Personajes](#)

Comprometidos contigo para que tus clientes disfruten su viaje

