

Operações Técnicas em Empresas de Animação Turística

UFCD 1102

Gestão de reclamações no contexto da animação turística



25 HORAS
34 TEMPOS LETIVOS



Sugestões e Reclamações



M^a de Lurdes Sampaio

1

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



OBJETIVOS:

- ➡ Interpretar e aplicar procedimentos, normas e legislação de resolução de queixas e reclamações.
- ➡ Interpretar e aplicar procedimentos de tratamento de sugestões.
- ➡ Aplicar técnicas de gestão de conflitos.



Sugestões e Reclamações



M^a de Lurdes Sampaio

2

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



CONTEÚDOS:

➔ 1- Queixas e reclamações

- Noções e tipologia
- Procedimentos de registo e resolução de queixas e reclamações
- Normas e legislação de suporte à resolução de queixas e reclamações
- Necessidades e expectativas do cliente queixoso
- Recursos a mobilizar para prestar assistência ao cliente em casos de queixas, reclamações e sugestões



M^a de Lurdes Sampaio

3

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



CONTEÚDOS:

➔ 2- Gestão de conflitos

- Principais focos de conflito decorrentes de queixas e reclamações
- Técnicas de resolução de conflitos



M^a de Lurdes Sampaio

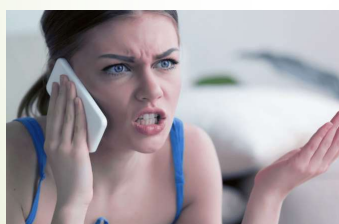
4

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



CONTEÚDOS:

- ➔ **3 - Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação com clientes**



Sugestões e Reclamações



M^a de Lurdes Sampaio

5

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



- ❖ Todas as pessoas são titulares de um direito fundamental à reclamação.
- ❖ Caso se sinta prejudicado em relação ao bem ou ao serviço que adquiriu, tem o direito de reclamar
 - utilizando o livro de reclamações
 - nas entidades reguladoras do setor (TP, ASAE, DGC)



M^a de Lurdes Sampaio

6

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



QUEIXA versus RECLAMAÇÃO



7

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



QUEIXA versus RECLAMAÇÃO



Ato ou efeito de queixar-se; lamentação; descontentamento; expressão formulada de dor, de desgosto, de ressentimento; queixume. É tida como expressão de um estado ou expressão negativa em relação a pessoa ou coisa, caracterizando-se como um ato de fala expressivo.



Ação ou efeito de reclamar, protestar ou se queixar a respeito de alguma coisa ou pessoa. Fazer reivindicação ou exigência de ação de reparo, tipificando como ato de fala diretivo e conflituoso. No Direito, é a contestação de alguma decisão juntamente ao próprio órgão que proferiu a mesma



Mª de Lurdes Sampaio

8

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



- ❖ As reclamações refletem o desagrado dos consumidores, maioritariamente, ao nível do pagamento de um determinado serviço que por vezes, quando chegam ao destino, a realidade apresenta-se muito longe das expectativas criadas e a baixa qualidade do serviço prestado nos hotéis e alojamentos turísticos.



M^a de Lurdes Sampaio

9

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



- 5% dos clientes insatisfeitos registam uma reclamação porque queixar-se em alta voz pode ser desconfortável, uma perda de tempo ou simplesmente um esforço que muitas pessoas não se sentem à vontade para fazer, por exemplo, no estrangeiro ou num local desconhecido.



M^a de Lurdes Sampaio

10

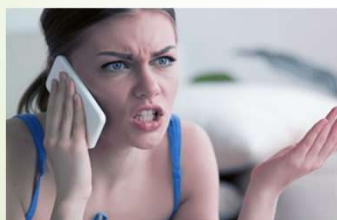
ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



- A maior parte dos clientes insatisfeitos simplesmente preferem escolher um outro prestador de serviço



M^a de Lurdes Sampaio

11

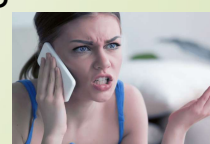
ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



- ❖ O ato de reclamar é associado à expressão da insatisfação, depois de uma experiência negativa que não chega às expectativas pessoais.
- ❖ Uma pessoa insatisfeita pelo serviço que podia comunicar a 10 ou 20 pessoas, hoje em dia na internet, o efeito negativo não tem limite e é impossível de estimar.



M^a de Lurdes Sampaio

12

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



- ❖ A melhoria clientes insatisfeitos não reclama nem regista queixa (universo de 5% de reclamações de clientes insatisfeito), mas também não volta a utilizar essa empresa turística.



M^a de Lurdes Sampaio

13

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



- ❖ A tarefa do departamento marketing torna-se muito mais difícil para fidelizar os clientes porque nem vai poder reter os clientes nem vai saber exatamente como melhorar o serviço sem o *feedback* da experiência dos hóspedes.



M^a de Lurdes Sampaio



14

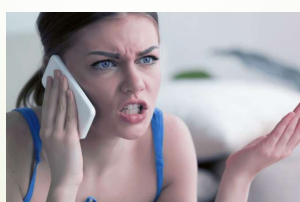
ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



- ❖ Muitas empresas da área do turismo hoje em dia encorajam os turistas a registar as reclamações para fornecer mais oportunidades de melhorar o serviço.



M^a de Lurdes Sampaio



15

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



O Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho veio criar o livro de reclamações eletrónico, pelo que os fornecedores de bens e/ou prestadores de serviços são obrigados a disponibilizar o livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, sendo que o livro de reclamações eletrónico não vem substituir o livro de reclamações em papel que deve estar acessível no estabelecimento (ambos são obrigatórios).



M^a de Lurdes Sampaio



16

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



Livro de Reclamação – Como funciona ?

A reclamação é registada no livro de reclamações em triplicado. O responsável do estabelecimento entrega ao cliente o duplicado da queixa e tem cinco dias úteis para enviar a sua cópia à entidade competente para a apreciar.



Mª de Lurdes Sampaio

17

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



Livro de Reclamação – Como funciona ?

O consumidor pode também proceder ao envio da queixa para aquela entidade, para se assegurar de que esta chega ao destino.

Uma terceira cópia da reclamação permanece no livro, não podendo dele ser retirada.



Mª de Lurdes Sampaio

18

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



Livro de Reclamação – Como funciona ?

Depois de analisar o que foi escrito, o organismo competente decide se deve ou não penalizar o estabelecimento. Se os dados não forem suficientes para avançar com o processo de contra-ordenação, o estabelecimento tem um prazo de 10 dias para apresentar alegações em sua defesa.



Mª de Lurdes Sampaio

19

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



Livro de Reclamação – Como preencher a reclamação?

- ✓ Deve preencher com cuidado e com letra legível. Há regras que deve seguir quando apresentar a reclamação
- ✓ Use sempre uma esferográfica (para que a queixa não possa ser apagada);



Mª de Lurdes Sampaio

20

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



Livro de Reclamação – Como preencher a reclamação?

- ✓ Escreva de forma legível. Se achar necessário, faça um rascunho numa folha à parte, para que a reclamação final seja o mais objetiva possível;
- ✓ Indique o estabelecimento ou serviço em causa (nome e morada);



M^a de Lurdes Sampaio

21

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



Livro de Reclamação – Como preencher a reclamação?

- ✓ Identifique-se (o seu nome, morada e número de bilhete de identidade ou de passaporte);
- ✓ Explique os motivos que originaram a reclamação, bem como a data e a hora em que fez a queixa;



M^a de Lurdes Sampaio

22

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



Livro de Reclamação – Como preencher a reclamação?

- ✓ Guarde todos os documentos que comprovem o objeto da reclamação (faturas, contratos, brochuras, fotografias, etc.);
- ✓ Guarde a cópia da queixa a que tem direito;
- ✓ Se possível obtenha o testemunho de quem possa comprovar o motivo da sua alegação.



M^a de Lurdes Sampaio

23

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



Livro de Reclamação – Recusa ao livro de reclamações

- Sempre que o livro de reclamações seja solicitado, o proprietário do estabelecimento não pode exigir a apresentação de qualquer documento de identificação como condição para o apresentar.



M^a de Lurdes Sampaio

24

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



Livro de Reclamação – Recusa ao livro de reclamações

- Se o acesso ao livro lhe for negado, deve chamar a polícia para tentar resolver a situação.
- Depois, numa segunda fase, até pode dirigir duas reclamações escritas à entidade (a inicial e a recusa de acesso ao livro de reclamações).



M^a de Lurdes Sampaio

25

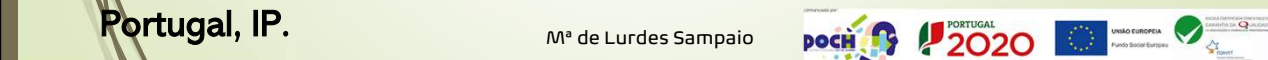
ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



De acordo com o regime atualmente em vigor, todos os lesados, pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso dos contratos celebrados com as agências de viagens e turismo, empresas de alojamento, etc...beneficiam de uma proteção especial. Pode, desde logo, apresentar queixa no **Livro de Reclamações**, deverá enviar o original da folha de reclamação para o Turismo de Portugal, IP.



M^a de Lurdes Sampaio

26

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



O Turismo de Portugal I.P. toma as medidas tidas por convenientes, nomeadamente o encaminhamento das reclamações à **ASAE** para procedimento em conformidade se os factos resultantes da reclamação indicarem a prática de contraordenações e informando o reclamante sobre o procedimento adotado.



M^a de Lurdes Sampaio



27

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



As agências de viagens são convidadas a pronunciar-se sobre as mesmas e incentiva-se a resolução amigável do conflito.

- Quando este objetivo não é alcançado e em causa está um pedido de reembolso cuja apreciação compete à **Comissão Arbitral**, o processo a que a reclamação deu origem é instruído e submetido a esta entidade para apreciação.



M^a de Lurdes Sampaio



28

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE): autoridade administrativa nacional especializada no âmbito da segurança alimentar e da fiscalização económica. O site disponibiliza formulários específicos para apresentar queixas e denúncias, bem como ajuda no preenchimento correto do livro de reclamações.



de Lurdes Sampaio



29

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



QUEIXAS E RECLAMAÇÕES



A Direção-Geral do Consumidor que contribui para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objetivo de assegurar um elevado nível de proteção.

Entidade alternativa de litígio de consumo.

<https://www.consumidor.gov.pt/>



M^a de Lurdes Sampaio



30

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Necessidades e Expetativas dos clientes queixosos



O ponto-chave da qualidade de serviço é satisfazer os desejos e as necessidades dos hóspedes a qualquer momento.



M^a de Lurdes Sampaio



31

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Necessidades e Expetativas dos clientes queixosos



Como definimos “expetativa do cliente” ?

A expectativa do cliente é o conjunto de características, atributos e funcionalidades do produto ou serviço que ele adquire e que ele acredita que serão capazes de solucionar seu problema ou atender suas necessidade.



É o resultado que o cliente espera obter ao adquirir um produto ou serviço.

M^a de Lurdes Sampaio



32

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



RECLAMAÇÕES



→ Uma reclamação é uma declaração de expectativas não satisfeitas.



→ Uma oportunidade da empresa satisfazer um cliente frustrado.



M^a de Lurdes Sampaio

33

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

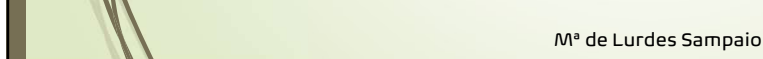


Necessidades e Expectativas dos clientes queixosos



Com uma oferta cada vez maior, os clientes orientam-se com outras características no processo de decisão como:

- a localização,
- os *feedbacks*
- expectativas próprias a cada um.



M^a de Lurdes Sampaio

34

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Necessidades e Expetativas dos clientes queixosos



Atenção !

- ❖ Hoje em dia a maioria dos viajantes vão buscar informações aos sites de *reviews* e nas redes sociais antes de reservar a viagem e fazem a reserva também através da internet e cada vez menos através dos meios tradicionais.
- ❖ Isto mostra a importância dos meios digitais na indústria do turismo e a influência que podem ter as reclamações feitas através desses meios.



M^a de Lurdes Sampaio



35

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Necessidades e Expetativas dos clientes queixosos



Atenção !

Durante o processo de decisão do turista, o impacto dos comentários dos viajantes é maior em comparação com as informações dadas diretamente pelo Hotel, que também entram no processo de decisão, mas com menos impacto na decisão final do viajante à procura de um destino ou de um Hotel



M^a de Lurdes Sampaio



36

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

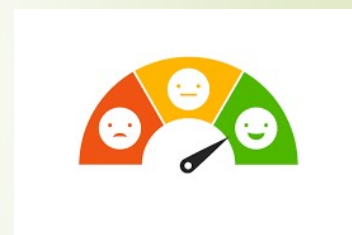


O poder da satisfação do cliente



A satisfação dos clientes ajuda a:

- ✓ melhorar a imagem da empresa,
- ✓ aumenta as vendas e a fidelidade,
- ✓ diminuindo os custos com o passa-palavra positivo gratuito feito pelos clientes.



M^a de Lurdes Sampaio



37

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



O poder da satisfação do cliente



A publicação do ponto de vista do cliente em relação ao produto ou serviço num meio digital ou num *website* tornou-se simples nos últimos anos e tem um real poder com a capacidade de influenciar outros potenciais consumidores.



M^a de Lurdes Sampaio



38

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



O poder da satisfação do cliente



O 1º contacto do cliente com a empresa é muito importante na avaliação da qualidade do serviço.

p.ex: O *checkin* é o momento onde o rececionista tem a oportunidade de satisfazer o hóspede e manter um serviço de alta qualidade.



Mª de Lurdes Sampaio



39

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



O poder da satisfação do cliente



A receção é o sitio mais importante onde o hóspede vai criar a sua primeira avaliação do Hotel bem como do atendimento e, portanto, uma falha no atendimento no *check-in* vai criar logo uma impressão negativa.



40

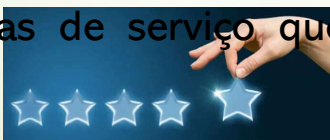
ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



O poder da satisfação do cliente – fidelização do cliente



Estudos foram feitos e determinaram que custa cinco vezes mais em tempo, dinheiro e recursos atrair um novo cliente em comparação a reter um cliente existente. Consequentemente, os hotéis têm mais benefícios em fidelizar os seus hóspedes do que focalizar a estratégia nas campanhas de marketing sem resolver em primeiro lugar os problemas de serviço que podem existir e ter impacto negativo.



M^a de Lurdes Sampaio



41

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Gestão das reclamações e Satisfação do cliente



Há uma ligação e uma complementaridade entre a gestão das reclamações e a análise da satisfação do cliente.



Implementar processos de *Customer Satisfaction Measurement* (CSM) para analisar os desejos dos clientes, as suas expectativas e ter a capacidade de melhorar.



Questionários ou Inquéritos após a compra do serviço

M^a de Lurdes Sampaio



42

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Gestão das reclamações



Quais diferentes possibilidades que o consumidor tem para exprimir a sua insatisfação e quais as oportunidades da empresa a responder à sua reclamação e tentar satisfazê-lo novamente



M^a de Lurdes Sampaio



43

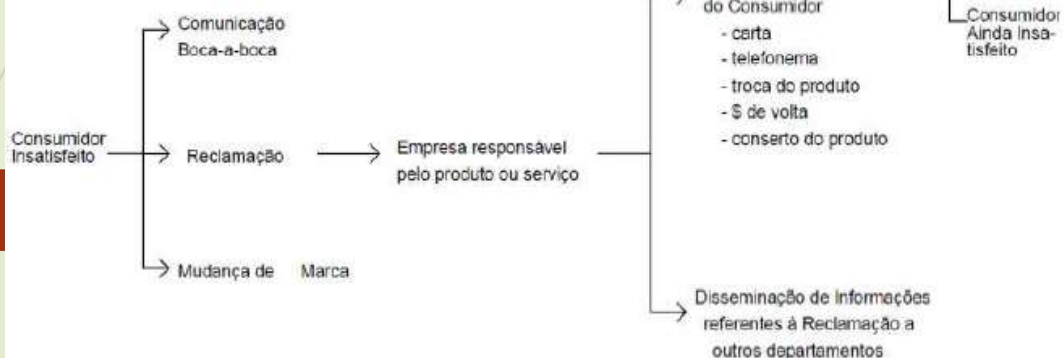
ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Gestão das reclamações



Classificar as reclamações por categoria permite ter uma noção dos possíveis assuntos com quais os clientes ficam insatisfeitos



M^a de Lurdes Sampaio




44

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA


Gestão das reclamações

↓

Como resolver ?



M^a de Lurdes Sampaio



45

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Gestão das reclamações

↓

Os descontos, presentes, reembolsos, pedidos de desculpas e as intervenções do manager são várias formas de responder a esses problemas que acontecem nos hotéis.

↓

Isso faz parte do processamento de gestão das reclamações e os hotéis precisam de encontrar a melhor forma de responder e solucionar o problema, de forma adequada para cada cliente.



M^a de Lurdes Sampaio



46

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Gestão das reclamações – Resolução



→ O essencial para responder a uma crítica dum hóspede é dar uma resposta rápida, sob pena de impactar negativamente na fidelidade do cliente com um atraso na resposta.



→ O empregado responsável pela resolução do problema não pode esquecer de ficar atento às críticas do hóspede para construir uma relação genuína com ele e dar explicações ao cliente sobre as falhas no objetivo de assumir a responsabilidade da empresa

M^a de Lurdes Sampaio



47

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Gestão das reclamações – Resolução



→ Pedir desculpas e encontrar uma solução adequada é o passo a seguir para satisfazer novamente o cliente. As desculpas não têm efeito na satisfação dos clientes nem na intenção de comprar novamente, mas devem ser o primeiro passo para envolver uma atitude genuína em frente do cliente não satisfeito

M^a de Lurdes Sampaio



48

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Gestão das reclamações – Resolução



→ A reparação é uma etapa crucial na satisfação do cliente após queixa e têm uma importância significativa na intenção de comprar novamente. A maior parte dos hotéis não têm vontade de fazer descontos, mas têm de praticar reduções de preços para satisfazer os clientes e maximizar a rentabilidade de outras empresa na área do turismo.

M^a de Lurdes Sampaio



ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Gestão das reclamações – Resolução



→ O envolvimento de todos os empregados é indispensável porque têm todos uma responsabilidade na qualidade do serviço e dos quartos e, portanto, são também responsáveis na resolução dos problemas e na melhoria da qualidade.

→ A comunicação entre os funcionários é fundamental para ter uma visão global e uma noção dos outros acontecimentos no Hotel, bem como de outras empresa na área do turismo.

M^a de Lurdes Sampaio



ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Gestão das reclamações e Satisfação do cliente



Qualidade é igual à satisfação dos consumidores.

A adoção de um sistema de gestão da qualidade deve ser uma decisão estratégica da organização.

Qualidade - ISO 9001: 2015



A ISO (International Organization for Standardization) é uma organização internacional não governamental independente (Genebra – Suíça)

M^a de Lurdes Sampaio



51

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Gestão das reclamações e Satisfação do cliente



Qualidade - ISO 9001: 2015

A norma ISO 9001 é a norma internacional que permite a certificação do sistema de gestão da qualidade de uma empresa, independentemente da sua dimensão, localização ou atividade.



M^a de Lurdes Sampaio



52

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Gestão das reclamações e Satisfação do cliente

↓

QUALIDADE – NP EN ISO 9001:2015

Atenção!

⚡

Certificação e Acreditação
(conceitos distintos)






M^a de Lurdes Sampaio






53

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Gestão das reclamações e Satisfação do cliente

↓

Acreditação

De acordo com o Instituto Português de Acreditação (IPAC, 2016), a acreditação diz respeito à capacidade para ter incumbências para avaliar a conformidade.

Interligação entre acreditação e certificação

```



graph TD
    A[Organismo de Acreditação (no caso português - IPAC)] -- Acreditação --> B[Organismo de Certificação]
    B -- Certificação --> C[Produto, Serviço ou Sistema de Gestão de uma Empresa]
    
```

No caso da ISO 9001, a certificação é referente ao sistema de gestão da qualidade de uma empresa



M^a de Lurdes Sampaio



54

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Gestão das reclamações e Satisfação do cliente



QUALIDADE – NP EN ISO 9001:2015

Uma **certificação** de qualidade implica que um organismo independente emita um certificado para um produto, serviço ou sistema de gestão de uma empresa, indicando que o mesmo está de acordo com determinados requisitos definidos através de uma norma, como por exemplo a ISO 9001



M^a de Lurdes Sampaio



55

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Qualidade – NP EN ISO 9001:2015

➤ Requisitos de acolhimento

a norma define como os hóspedes deverão ser acolhidos durante a permanência num turismo de habitação ou num turismo no espaço rural.

➤ Requisitos de infraestruturas e equipamentos

define alguns cuidados que deverão ser tido em conta nas infraestruturas que são utilizadas para turismo de habitação ou num turismo no espaço rural para que os hóspedes tenham um serviço mínimo garantido;



M^a de Lurdes Sampaio



56

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Qualidade – NP EN ISO 9001:2015

➤ Requisitos de limpeza e manutenção

estes são os serviços que deverão ser prestados em termos de limpeza e de manutenção que vão de encontro aos requisitos de satisfação dos clientes deste tipo de oferta turística;

➤ Requisitos de ambiente interno e externo

reflete o que o cliente espera de uma oferta turística do tipo turismo de habitação ou num turismo no espaço rural;

M^a de Lurdes Sampaio



57

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Qualidade – NP EN ISO 9001:2015

➤ Requisitos de gestão

exige gestão e organização necessários para conseguir acompanhar os requisitos do cliente para o produto turístico.

Implica

Existência de uma metodologia de tratamento de reclamações para que desta forma esteja garantida a melhoria continua;

M^a de Lurdes Sampaio



58

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Qualidade – NP EN ISO 9001:2015

➤ Requisitos de limpeza e manutenção

estes são os serviços que deverão ser prestados em termos de limpeza e de manutenção que vão de encontro aos requisitos de satisfação dos clientes deste tipo de oferta turística;

➤ Requisitos de ambiente interno e externo

reflete o que o cliente espera de uma oferta turística do tipo turismo de habitação ou num turismo no espaço rural;

M^a de Lurdes Sampaio



59

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



Gestão das reclamações e Satisfação do cliente



QUALIDADE – NP EN ISO 9001:2015

✓ Existência de uma metodologia de tratamento de reclamações – para que desta forma esteja garantida a melhoria continua;

✓ Aumento do grau de confiança por parte dos clientes;

Melhoria da imagem da oferta turística turismo de habitação ou num turismo no espaço rural.

M^a de Lurdes Sampaio



60

ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA



O CONFLITO



Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação



O perigo iminente do conflito e as suas repercussões

M^a de Lurdes Sampaio



61

Operações Técnicas em Empresas de Animação Turística

UFCD 1102

Gestão de reclamações no contexto da animação turística



FIM



Sugestões e Reclamações



M^a de Lurdes Sampaio

62