

Panamericana de Viajes S.A.S busca satisfacer completamente las necesidades del cliente ofreciendo una excelente asesoría y para ello cuenta con un personal capacitado y con una amplia experiencia en el turismo.

## **1. POLÍTICA DE FIDELIZACIÓN**

Uno de los objetivos más importantes para Panamericana de Viajes DMC dentro de las políticas de Servicio es lograr la fidelización de sus clientes.

Es por eso que se ha diseñado unas estrategias para lograr la recordación como empresa, no solo por sus productos diferenciadores, sino también por la calidad en la prestación de los servicios, la atención personalizada y la importancia que les damos a nuestros clientes a través de:

- Visitas personalizadas y capacitaciones de destino a los equipos de ventas de los clientes
- Seguimiento a los aspectos positivos y negativos del servicio prestado
- Trato cordial y facilidad en la comunicación otorgando diferentes medios: teléfonos fijos, teléfonos de asistencia las 24 horas, Skype, WhatsApp, mensajería por la página web y vía correo electrónico.
- Encuestas de satisfacción personal, telefónica o por medios electrónicos, además del seguimiento de los resultados.
- Página web, con contenidos de información actualizada y diferentes programas turísticos. Envío permanente de mensajes que contienen novedades, actualizaciones y cambios en productos y tarifario.
- De acuerdo a productividad y tipo de clientes descuentos en servicios operados directamente tanto por proveedores externos
- Participación y acompañamientos en Eventos propios de los clientes donde se requiere compañía de los Proveedores
- Apoyo económico y de coordinación para viajes de Familiarización solicitados por los Clientes de acuerdo a producción de los mismos, fechas, destino y número de participantes.
- Vinculación con Premios de estancias o cortesías en Colombia para eventos privados de los clientes
- Vinculación con Campañas promocionales y especiales de los clientes donde se otorgan precios más bajos y/o condiciones diferentes apoyando la venta de los clientes

### **Que les brindamos a Nuestros clientes y a los clientes de nuestros clientes:**

- Servicio de acompañamiento en los principales aeropuertos de Colombia: Bogotá, Cartagena, San Andrés Islas, Medellín, Santa Marta y a través de nuestros aliados en los demás destinos del país.
- Servicio 24 Horas para alguna emergencia o solicitud de última hora, además de una página web transaccional disponible las 24 horas y los 7 días de la semana.
- Envío de Boletines con producto y promociones una vez al mes.
- Amplio equipo operativo y logístico a disposición en los diferentes destinos acompañando y asistiendo directamente a los usuarios en destino.
- Excelentes negociaciones con los proveedores que permiten extender estas condiciones favorables en precios a los clientes
- Relación comercial con los proveedores que permiten ofrecer a los clientes condiciones especiales en Early check in, exoneración de penalidades, up grades, entre otros.

**Que le brindamos a nuestro equipo humano**

- Capacitación constante en producto y conocimientos generales según competencias a desarrollar y según cargos y funciones.
- Actividades de integración fuera de las oficinas para jugar bolos, en estudio caminatas ecológicas etc.
- Actividades de integración dentro de la oficina en fechas especiales para el día del amor y la amistad, navidad etc.
- Permisos especiales dentro de la oficina para ver los partidos de Colombia en la oficina
- Semana de Bienestar con actividades de relajación, capacitaciones y charlas en alimentación saludable, imagen, maquillaje, peinados etc.

**1 POLÍTICAS DE PAGO**

Panamericana de Viajes DMC ha establecido los siguientes medios de pago para sus clientes:

- Tarjeta de crédito/débito presencial (Visa, Master, Diners), se debe identificar el tarjetahabiente y estar presente en dicha transacción, usualmente para servicios opcionales.
- Tarjeta de crédito no presencial para pagos virtuales cumpliendo con los requisitos legales de forma oportuna y confiable a través de la plataforma place to play.
- Pagos a través de transferencias bancarias de acuerdo a las diferentes cuentas disponibles de la compañía
- Convenio con CONSEG para facilitar los pagos a los clientes de Brasil
- Pagos a través de Quick Pay para montos pequeños y clientes directos
- Pagos en dólares en destino siempre que sean clientes conocidos o agentes de viajes.

**2 POLÍTICA DE VENTAS****2.1. Política de control y seguimiento**

Panamericana de Viajes debe cumplir con los protocolos de atención al cliente y la metodología definida en el proceso de Gestión Comercial, con el fin de realizar un adecuado control y seguimiento a las ventas realizadas y posteriormente para detectar las posibles fallas en el servicio y las acciones de mejora aplicables, contribuyendo finalmente al buen funcionamiento de la Agencia.

Las tarifas que Panamericana de Viajes publique y promueva entre sus clientes y el público en general corresponderán siempre con el servicios ofrecidos y se detallarán los montos de los servicios complementarios no incluidos indicando también la vigencia de la ofertas.

Una vez confirmada la reservas, Panamericana de Viajes enviará a sus clientes una confirmación indicando los servicios contratados, valor a pagar, fechas de pago, penalidades, políticas de cancelación y medios de pago aceptados indicándoles que cuando pague un depósito, la agencia deberá acogerse a las políticas y penalidades establecidas por el Operador Turístico contratado.

Los dineros recibidos de nuestros clientes para el pago de servicios turísticos, serán inmediatamente pagados al proveedor con el fin de reconfirmar los servicios, además de ello se debe realizar entrega a los clientes de los recibos de caja y de las facturas correspondientes.

El mismo día de recibido el dinero por parte del cliente, el asesor deberá realizar el ingreso a los sistemas de información y elaborar la factura.

## 2.2. Política de servicio post-venta

En Panamericana de Viajes el seguimiento post venta se realiza a través de una encuesta personalizada en los destinos que operamos a nivel nacional a todos nuestros usuarios finales y una evaluación de la satisfacción a todos nuestros clientes con la metodología NPS mensualmente posterior a la prestación de los servicios. Todos los resultados son revisados mensualmente en el Comité de Servicio al Cliente con el fin de elaborar planes de acción con el fin de lograr su recomendación.

## 3 POLÍTICAS DE GARANTÍA-

- En caso de cualquier PQRS el cliente puede notificar su inquietud al correo electrónico [servicio.cliente@panamericanaviajes](mailto:servicio.cliente@panamericanaviajes), telefónicamente 65004000 Ext. 126 o a través de las redes sociales.
- El Departamento de Servicio al cliente brindará una respuesta inmediata máximo en 48 horas, confirmando el recibido de su solicitud y posteriormente una respuesta formal en términos no superiores a los 10 días hábiles, lo cual se encuentra establecido en el procedimiento de Gestión de PQRS de Panamericana de Viajes.
- En los casos en que el cliente requiera realizar cancelación o cambios de su reserva debe notificar por escrito a través del correo electrónico a su Asesor de Viajes. Se procederá a evaluar el cambio o cancelación requerida teniendo en cuenta las condiciones comerciales definidas con los Operadores Turísticos. Todos los cambios son sujetos de pago de penalidades y verificación de disponibilidad.
- Cancelación: En caso de cancelación del viaje por parte de los pasajeros, los servicios serán sujetos a estudio para verificar las condiciones de la tarifa y sus respectivas restricciones.
- Documentación: Todos los usuarios finales deben llevar en regla la documentación exigida por los países que serán visitados, será obligación del cliente obtener por su cuenta dicha documentación; si la agencia fue la responsable de suministrar la asesoría para el trámite de la visa, esta no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país nieguen al pasajero el visado correspondiente.
- Manejo del equipaje: El equipaje y cualquier objeto que el turista lleve consigo es responsabilidad de este, a menos que el usuario adquiera una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales
- Cancelaciones por mal tiempo: Panamericana de Viajes no se hará responsable de los gastos ocasionados por cancelaciones aéreas por mal tiempo, cierre temporal de aeropuertos y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiese ocurrir durante el viaje.
- Responsabilidad del usuario: Panamericana de Viajes no asumirá ninguna responsabilidad frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario en el destino de viaje. - Los precios del programa están sujetos a disponibilidad de cupo Si el cliente tiene alguna inconformidad con el servicio, debe registrarla en nuestro link
- El check list debe ser entregado por el asesor de ventas de manera presencial o via correo electrónico para ser firmado o aceptado por el cliente en señal de aceptación que los servicios brindados corresponden con los servicios solicitados.