



¡EXCELENTE!

LOS PREMIOS TUI HOLLY Y TUI TOP QUALITY AWARD
PARA NUESTROS MEJORES HOTELES



CONTENIDO

	Página
1 La calidad como tarjeta de presentación – TUI HOLLY y TUI TOP QUALITY: símbolos de la hostelería de máxima calidad	3
2 TUI HOLLY – Un galardón muy especial a una gestión sobresaliente	4
3 TUI TOP QUALITY – Calidad al más alto nivel	5
4 La satisfacción como baremo – Se confirma el éxito de la encuesta a clientes de TUI	6
5 Símbolos de la hostelería de máxima calidad – TUI HOLLY y TUI TOP QUALITY como instrumentos de marketing y ventas	7
6 Información actualizada regularmente – Las valoraciones de sus clientes en TUI Quality Net	8
7 La calidad se puede medir – Análisis al vuelo TUI HOLLY y TUI TOP QUALITY	9



LA CALIDAD COMO TARJETA DE PRESENTACIÓN

TUI HOLLY y TUI TOP QUALITY: símbolos de la hostelería de máxima calidad



La satisfacción de sus clientes es la medida del éxito.

Solo aquellos que tienen objetivos claros y trabajan sin descanso por mejorar, tienen la oportunidad de llegar lejos. Y quien tiene ya un premio TUI a la calidad en su poder, ha logrado dar ese salto cualitativo y meterse en la liga de los campeones hoteleros.

Entusiasme a sus huéspedes desde el primer momento y cumpla todos sus deseos vacacionales anticipándose a ellos. Prepare un amable recibimiento para el cliente y ofrézcale una estancia inolvidable en su hotel.

Y es que la mayoría de los clientes se informan de las opiniones de huéspedes anteriores antes de hacer la reserva. El TUI HOLLY sirve de orientación a clientes y socios de ventas de TUI para que estos encuentren rápidamente los hoteles con la mejor evaluación. Ambos sellos de calidad garantizan una especial atención, altos niveles de ocupación y, por supuesto, grandes expectativas.

TUI HOLLY

Un galardón muy especial a una gestión sobresaliente

Todos lo quieren, pero solo los mejores se hacen con él: El TUI HOLLY es el máximo reconocimiento que puede recibir un hotel TUI. Simboliza todo aquello que hace perfectas unas vacaciones con TUI: gran amor por el detalle, un servicio de primera clase y una oferta gastronómica extraordinaria. El TUI HOLLY es el premio a los 100 hoteles de TUI preferidos por los clientes en todo el mundo. Solo aquellos establecimientos con los que nuestros clientes quedan absolutamente satisfechos pueden aspirar a ganarlo.

El jurado lo compone nuestros clientes. En base a las respuestas recibidas a la pregunta: «¿Cómo valora su hotel/alojamiento en general?», extraída de la encuesta a clientes de TUI, se decide desde 1994 qué hotel se hará con el TUI HOLLY.



Requisitos:

- Al menos 30 valoraciones de clientes de la encuesta de TUI en un plazo de doce meses
- Realización y aprobado del test de seguridad TUI
- Declaración de TUI Deutschland firmada sobre la seguridad de las piscinas

El HOLLY es el símbolo de su éxito y prueba de una gestión hotelera de primera clase, creatividad empresarial, una excelente gestión de los recursos humanos y elevados estándares de seguridad. Los hoteleros que se hacen con el HOLLY tienen todo el derecho del mundo a celebrarlo y a ser elogiados, por ejemplo durante la entrega de los premios que se organiza regularmente con gran esmero y dedicación. Con ocasión de la entrega se reúnen los mejores hoteleros venidos de cada rincón del mundo para volver a verse o establecer nuevos contactos, intercambiar ideas y experiencias y, por supuesto, brindar por su éxito.

TUI TOP QUALITY

Calidad al más alto nivel

TUI TOP QUALITY es al lado de TUI HOLLY el premio otorgado a los mejores hoteles de TUI, es decir, a los favoritos de nuestros clientes. Todos los establecimientos que recibieron este galardón fueron evaluados mediante nuestra encuesta para clientes como hoteles de primera clase, logrando al menos 8,7 de 10 puntos posibles. El sello TUI TOP QUALITY es una orientación de confianza que les conduce hasta nuestros alojamientos preferidos.



Requisitos:

- Al menos 30 valoraciones de clientes de la encuesta de TUI en un plazo de doce meses
- Al menos 8,7 de 10 puntos posibles en las respuestas a la pregunta: «¿Cómo valora su hotel/alojamiento en general?», extraída de la encuesta a clientes de TUI
- Realización y aprobado del test de seguridad TUI
- Declaración de TUI Deutschland firmada sobre la seguridad de las piscinas

Con el galardón de calidad TUI, que otorgamos desde 2015, brindamos a los hoteleros la posibilidad de publicitar los logros de su establecimiento entre nuestros clientes y ofrecer a estos orientación a la hora de elegir su hotel para las vacaciones.

4

LA SATISFACCIÓN COMO BAREMO

Se confirma el éxito de la encuesta a clientes de TUI

Con el objeto de poder evaluar la satisfacción de los huéspedes con nuestros hoteles, es importante motivar al mayor número posible de clientes a participar en la encuesta de TUI. Para ello requerimos su colaboración. Les rogamos informen a nuestros clientes de la encuesta. Existen cuatro opciones para poder participar:

- A través de nuestro portal de servicio MEINE TUI los clientes reciben un correo tras la finalización de su viaje con un enlace que directamente les redirecciona a la encuesta. O pueden simplemente pulsar en *Gästebefragung* (encuesta a clientes).
- Una vez finalizadas las vacaciones, los clientes podrán acceder al sitio www.TUI-befragung.de con el código de acceso impreso en la confirmación del viaje o en los documentos de viaje.
- Si la reserva se ha realizado a través de TUI.com, los clientes recibirán al finalizar sus vacaciones un correo con un enlace que les redireccionará directamente al cuestionario.



Si varias personas viajan juntas, los acompañantes mayores de 14 años también podrán participar en la encuesta. Para ello solo será preciso indicar al final del cuestionario en línea la dirección de correo electrónico del acompañante.

Todos los que participen en la encuesta de TUI tendrán la oportunidad de ganar uno de los doce cheques-regalo de viaje por valor de 1.000 euros.

Animen a sus huéspedes a cumplimentar el cuestionario. En www.tui-quality.net/Wichtige Downloads encontrarán una carta – que podrán completar con el nombre de su hotel y del director, junto con su firma digitalizada. Dejen la carta poco antes de la partida del huésped en su habitación o entrégueñsela al realizar el registro de salida. Cuanto mayor sea el número de participantes en la encuesta de TUI, mayores serán sus posibilidades de alzarse con el TUI HOLLY o el TUI TOP QUALITY!

SÍMBOLOS DE LA HOSTELERÍA DE PRIMERA CALIDAD

TUI HOLLY y TUI TOP QUALITY como instrumentos de marketing y ventas



Los galardones TUI HOLLY y TUI TOP QUALITY son pruebas inconfundibles de su éxito. Los hoteles premiados aparecen destacados en la publicidad y comunicación de TUI como alojamientos de primera clase:

- En nuestra página de reservas TUI.com
- En los sistemas de reservas de las agencias de viajes: IRIS.plus y CONTENT.plus
- En nuestro portal de servicios MEINE TUI
- En la sección en color e índice de nuestros folletos
- En los escaparates de nuestras agencias de viajes
- En los *mailings* a nuestros clientes
- En la comunicación dirigida a nuestros socios en las ventas

Siempre que publicitamos al ganador de un premio, aparece el sello de hotel galardonado.

Y por supuesto ustedes podrán publicitar su hotel haciendo uso del galardón. Ponemos a su disposición los símbolos de los galardones en todos los formatos de fichero habituales.

6

INFORMACIÓN ACTUALIZADA REGULARMENTE

Las valoraciones de sus clientes en
TUI Quality Net



Nos complace ayudarles a aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes. En nuestra plataforma hotelera www.tui-quality.net podrán consultar semanalmente de manera gratuita las actuales cifras de calidad de su hotel. Las opiniones expresadas abiertamente por los clientes son actualizadas incluso diariamente.

En caso de que aún no utilicen esta plataforma, nos complacería se dieran de alta en ella. Para ello requerimos solo su nombre y el de su hotel, su correo electrónico y el código hotelero TUI. Le enviaremos sus datos de acceso mediante correo electrónico.

evaluación del hotel

evaluación del hotel Evaluación de hotel

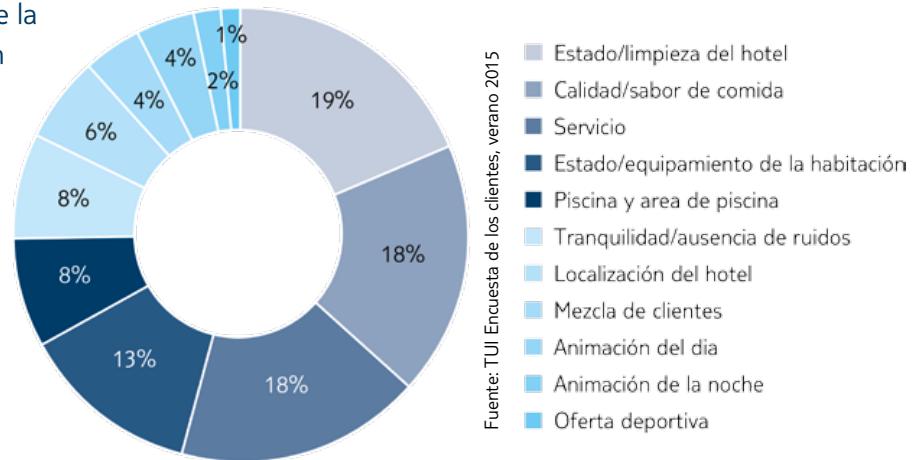
Invierno 2015/2016 operador turístico OK Conversiones (Escala mostrar todas las variables)

media	Nov 15	Dic 15	Ene 16	Feb 16	Mar 16	Invierno 14/15	Invierno 15/16	Otros 12 meses Mar 13 - Mar 16
base (cuestionarios obtenidos)	119	122	86	85	85	356	497	1058
hotel en general	9.13	9.55	9.26	9.48	9.39	9.22	9.36	9.10
Probabilidad de repetir estancia en este hotel	-	-	-	-	-	8.21	-	8.60
Recomendación del hotel	-	-	-	-	-	8.96	-	9.00
¿Recomendará este hotel/complejo/alojamiento?	97%	99%	96%	100%	98%	97%	98%	
# Servicio por personal	9.01	9.43	9.29	9.56	9.44	9.14	9.33	8.96
# Comida y bebida	9.02	9.34	8.93	9.21	9.27	9.06	9.16	8.77
Estado/equipamiento de la habitación	8.68	9.03	8.79	9.06	9.26	8.72	8.95	8.78
Piscina y área de piscina	9.00	9.09	8.85	9.15	9.37	9.45	9.09	8.94
# Estado/limpieza del hotel (consulta desde Nov 15)	8.96	9.34	9.09	9.32	9.52	-	9.24	9.24

LA CALIDAD SE PUEDE MEDIR

Análisis al vuelo TUI HOLLY y TUI TOP QUALITY

Recibimos anualmente opiniones de clientes de la encuesta de TUI, certificada por la organización certificadora alemana TÜV. De este modo obtenemos regularmente información esencial sobre la satisfacción de nuestros clientes con el viaje en general y con el hotel en particular. También sabemos cuáles son las prioridades de nuestros clientes: la comida y bebida, el servicio y equipamiento del hotel, factores que constituyen el 50 por ciento a la hora de calibrar el nivel de satisfacción de la clientela.

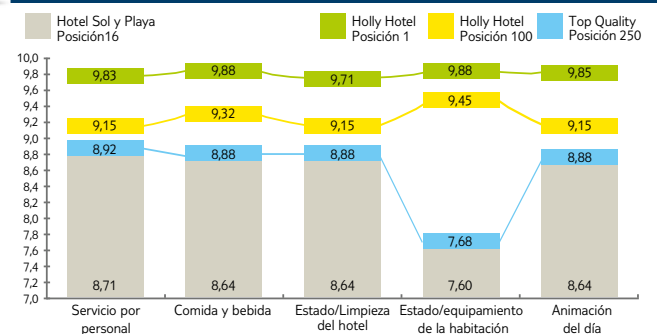


Para los hoteleros que desean saber con precisión cuál es la posición de su hotel en la clasificación del TUI HOLLY y TUI TOP QUALITY, les ofrecemos los reconocidos Análisis al vuelo TUI HOLLY/TUI TOP QUALITY mensual o bimensualmente. Gracias a estos análisis podrán saber qué áreas de su hotel deberían ser optimizadas para mejorar su clasificación (véase gráfico).

Si desean información más detallada al respecto, consulten nuestra web www.tui-quality-support.de, o bien pónganse en contacto con nosotros por correo electrónico: qualitysupport@tui.de

16
Posición

Los cinco motores principales en comparación



Presentación de los principales criterios de mejora en comparación con el número 1 y 100 en el ranking del TUI HOLLY, así como con el número 250 en el TUI TOP QUALITY en los diferentes criterios para la satisfacción.

TUI Deutschland GmbH

Gestión de Calidad y Consultoría Hotelera
Karl-Wiechert-Allee 23
D-30625 Hannover
www.tui-quality.net
www.tui-quality-support.de
e-mail: qualitaetsmanagement@tui.de

Responsible:

Britta Fahl, Directora de Gestión de Calidad
Teléfono: +49 511 567-2238
Fax: +49 511 567-932238
e-mail: britta.fahl@tui.de

Persona de contacto:

Kerstin Stegmann, responsable Gestión de Calidad
Teléfono: +49 511 567-2202
Fax: +49 511 567-932202
e-mail: kerstin.stegmann@tui.de

