

Evaluación del viaje de agente

Rafael Peinado

ATENCIÓN EN ESPAÑA

1) Atención e información:

Muy Bien Bien Regular Mal

¿Por qué?

Se cuida hasta el mínimo detalle, dando sensación de confianza desde el primer momento. Se disfruta el viaje desde antes de partir.

Sería positivo como detalle, una guía algo más detallada del país en formato PDF o en papel, donde se detallen las cosas más relevantes, aunque con la información que se facilita en el mismo presupuesto es suficiente.

(En el caso de que eche de menos alguna información relevante para el viaje que no tuviera en España y no se le comentara, por favor señálela aquí)

2) Tramitación de visado:

Muy Bien Bien Regular Mal

HOTELES EN INDIA

3) Cómo clasificaría los hoteles del viaje:

Muy buenos Buenos Regulares Malos

¿Por qué?

Todos de primera calidad, lo cual en un viaje donde se vive la calle tan intensamente viene de maravilla para recargar energías.

4) ¿Qué hoteles le han gustado más?

1. Hotel LALIT Delhi ¿Por qué? La primera impresión al ir en el taxi para el hotel desde el aeropuerto y tomar el primer contacto con la calle, hace que al ver el hall del hotel y después la habitación y el baño (el mejor de todos con diferencia), haga que se vea aún mejor de lo que es en realidad. Muy acertado lo de permitir la cena del último día en el hotel para darnos una ducha antes de partir. La piscina en la terraza genial.

2. Los dos Sheraton, el de Agra ahora se denomina ITC Mughal pero sigue perteneciendo a un nuevo grupo de hoteles que incluye la cadena Sheraton y el de Jaipur. ¿Por qué? Son prácticamente idénticos. Solo cambian los jardines y la piscina. El masaje en Agra maravilloso y el SPA en general genial.

3. El de Varanasi, ahora se llama creo GATEWAY. Por qué? Estando muy bien también, era el más discreto aunque las instalaciones estaban muy cuidadas y el servicio del restaurante era el más amable de todos.

5) ¿Qué hoteles le han gustado menos?

Nada a destacar, todos muy bien

6) ¿Qué le ha parecido el servicio en los Hoteles (en general)?

Todos muy serviciales y amables, se echa de menos algo de español pero eso también tiene su encanto.

7) Han respondido los hoteles a sus expectativas:

Sí, todos X

Sí, la mayoría

Sí, algunos

No

8) Cómo calificaría al guía de su viaje en cuanto a:

AMABILIDAD:

Muy bueno X Bueno Regular Malo

PROFESIONALIDAD:

Muy bueno X Bueno Regular Malo

NIVEL DE INGLÉS/CASTELLANO:

Muy bueno X Bueno Regular Malo

CONOCIMIENTOS (HISTORIA, ARTE, CULTURA):

Muy bueno X Bueno Regular Malo

¿Quiere destacar algo positivo del guía?

Creo que buena parte del éxito del viaje la tiene Agustín. Ha sido un placer poder contar con un verdadero señor en todos los sentidos de la palabra y que te haga tan fácil todo.

¿Tiene alguna queja/observación sobre el guía?

Nada en absoluto, al contrario.

SERVICIO DE COCHE PRIVADO Y CHÓFER EN INDIA

9) Cómo calificaría el vehículo de su viaje en cuanto a:

COMODIDAD:

Muy bueno Bueno X Regular Malo

LIMPIEZA:

Muy bueno X Bueno Regular Malo

PUNTUALIDAD:

Muy bueno X Bueno Regular Malo

¿Tiene alguna queja/observación sobre coche/chófer?

El tráfico no cuenta, verdad?? :) Todos los conductores bien en cada ciudad, muy atentos y amables. El maletero era pequeño y cuando llovía teníamos que meter las maletas dentro, cuando no lo hacía iban en la parte superior del vehículo.

10) Cómo calificaría en general las actividades del viaje:

Muy interesantes X Interesantes Poco interesantes Malas

¿Por qué?

Cuanto más alejadas de lo habitual para turistas más interesantes. Muy originales.

11) ¿Y su distribución a lo largo del viaje?:

Muy equilibrada X Poco equilibrada Mal distribuidas

¿Por qué?

No ha sido agobiante a pesar del calor soportado ya que se nos permitía descansar si nos apetecía, no siendo demasiado cansado. El ritmo ha sido adecuado para ir disfrutando las excursiones. Quizá en Varanasi sobró un poco de tiempo hasta la salida del tren tan tarde, o al menos eso nos pareció pero hay que tener en cuenta el retraso que llevaba.

12) ¿Qué actividades les han gustado más?

Las visitas a la casa de los músicos y el concierto y la visita al ASHRAM de Varanasi ¿Por qué? Porque te hace vivir de primera mano la vida real de la gente y por su originalidad.

13) ¿Les han parecido actividades interesantes / novedosas?:

Mucho X Regular Poco

14) Han respondido a sus expectativas:

Sí, todas X Sí, la mayoría Sí, algunas No

15) ¿Cree que con el viaje que ha realizado ha conocido mejor India que si lo hubiera realizado con una agencia tradicional de viajes en grupo?:

Sí X Un poco No

¿Por qué?

Porque se aleja de las excursiones típicas gracias a las experiencias preparadas y salvo las de obligado cumplimiento donde si había turistas. No hemos encontrado aglomeraciones en ningún momento, incluso a veces no había ningún turista en los alrededores.

VALORACIÓN GENERAL DEL VIAJE

Todas nuestras expectativas se han superado con creces. Los detalles cada día, gracias por lo de la felicitación del santo de M^a Carmen y por lo de nuestro aniversario. Ella no sabía nada y quedó genial.

Los colores de la calle, la amabilidad de la gente en todo momento, lo abiertos que son permitiendo la entrada en sus casas y templos a pesar de no compartir tus creencias, son inigualables con otras culturas.

Sin duda, te deja la ilusión abierta a volver para conocer el resto del país en cuanto nos sea posible.

¿Qué le contaría a un/a amigo/a de este viaje y de los servicios de la Sociedad Geográfica de las Indias?:

Pues que desde que contactamos con vosotros el primer día por mail, todo lo prometido se ha ido cumpliendo en fecha y forma, que se ve que sabéis lo que hacéis y que se puede ir muy tranquilos a un destino desconocido por muchos y aconsejable para todos.

VALORACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL PROFESIONAL: AGENTES DE VIAJES

Los servicios recibidos como clientes en India...¿son los que requieren el perfil medio de sus clientes que viajen a India?

Por desgracia el momento económico actual hace que el precio del viaje, no sea la media de los viajes que podemos ofertar hasta la fecha. Es una oportunidad magnífica que para lo que incluye no es cara bajo mi punto de vista pero hay muchas familias que no pueden acceder a este nivel de presupuesto para sus vacaciones.

El servicio de atención al cliente...¿es el que requiere el perfil medio de sus clientes que viajen a India o hay que reforzar algún área?

En líneas generales todo muy bien. La tarjeta de teléfono local es un detalle pero quedaría más cuidado si te la entregaran el primer día al llegar al hotel con una recarga mínima (se podría incluir en el presupuesto inicial) y ya después allí cada uno recargara lo que deseara.

Lo único que se puede echar de menos es el no ir acompañados al aeropuerto el último día por nadie de la agencia. Si hay cualquier problema con los vuelos o las maletas te encuentras un poco perdido, pero la gente de allí eran muy amables y el aeropuerto muy tranquilo.

Se podría dar alguna opción más de experiencias, aunque fuera algo más puntual o de pocas horas para poder realizar en algunas de las ciudades visitadas.

Creo que si la segunda noche de Jaipur se pasara en el palacio de Samode, si el precio del viaje no sube demasiado le da un toque de exotismo muy especial. Los hoteles son espectaculares pero poder disfrutar de un escenario de película como el palacio u otros parecidos sería algo muy interesante.

¿Hay aspectos del viaje que deban ser eliminados del viaje, para sus clientes?

Veo muy conveniente advertir que algunas experiencias como el viaje en tren nocturno o la del crematorio de Varanasi, pueden ser muy fuertes incluso no aptas para todos los gustos. Por eso lo importante de la entrevista que hacéis tan detallada el primer día para dejar clara las expectativas del viaje.

Muchas gracias por su colaboración.
Sociedad Geográfica de las Indias