

# EL RITZ CARLTON

**¿DE QUE MANERA RITZ CARLTON CANCÚN TRABAJA PARA CREAR CON SUS CLIENTES UN MARKETING DE RELACIÓN?**

Al fundamentar su negocio en las necesidades del cliente. Mediante su sistema de atención personalizada, el Ritz se asegura de proporcionar el mejor servicio posible, asegurando casi un 100% de satisfacción y de regresos al hotel.

**¿QUE ESTRATEGIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD TOTAL ESTA APLICANDO ESTA EMPRESA PARA LOGRAR LOS MAS ALTOS INDICES DE SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES?**

Alta capacitación. El Ritz cuenta con un programa de 120 horas para capacitar a su personal, al cual llaman “damas y caballeros” los cuales estarán disponibles para resolver las necesidades de los clientes.

La atención personalizada. Al contar con un personal altamente capacitado, el Ritz puede ofrecer atención especial a los clientes, resolviendo sus dudas y ayudándolos en situaciones necesarias.

Conocer al cliente. Durante la estancia de los huéspedes en el hotel, las Damas y los Caballeros del servicio llevaran una bitácora de los gustos del huésped, ajustándose a las necesidades y gustos de él. En las segundas visitas, esta información estará disponible para anticipar las necesidades del huésped y proporcionarle una estancia satisfactoria y relajante.

Satisfacción ante todo. El objetivo del Ritz es que el huésped se retire completamente feliz y satisfecho tras su visita, por lo tanto su satisfacción será un factor clave durante toda su estancia en el hotel.

**EL CONCEPTO DE MARKETING DICE QUE EL LOGRO DE LAS METAS DE LA ORGANIZACIÓN DEPENDE DE DETERMINAR LAS NECESIDADES Y DESEOS DE LOS MERCADOS META Y PROPORCIONAR LAS SATISFACCIONES DESEADAS DE FORMA MAS EFICAZ Y EFICIENTE QUE LOS COMPETIDORES. ¿COMO DIFERIRÍA ESTE CONCEPTO DE MARKETING DE UN CONCEPTO DE VENTAS APLICADO AL MISMO TIPO DE SERVICIO?**

Un concepto de ventas no se enfocaría tan grandemente en la retención. Al despedir a un cliente que se retira feliz, estamos asegurando su regreso, lo cual cultiva una relación con él, proporcionando ganancias para el hotel. Una estrategia de ventas se enfocaría mas en atraer el mayor numero de personas al hotel para realizar ganancias a corto plazo pero no se preocuparía por el largo plazo, limitando el futuro del hotel.

**LA MAYORÍA DE LAS CADENAS HOTELERAS MAS IMPORTANTES A NIVEL MUNDIAL YA CUENTAN CON UN SOFISTICADO SISTEMA DE PAGINAS ELECTRÓNICAS. ¿DE QUE MANERA PUEDE APROVECHAR EL RITZ CARLTON CANCUN ESTA PODEROSA HERRAMIENTA PARA MEJORAR SUSTANCIALMENTE SU ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CLIENTE?**

El Ritz ya esta aprovechando esta herramienta plasmando una imagen elegante para los visitantes futuros y ofreciéndoles varios medios para planear su visita. El sitio cuenta con un programador de reservaciones, para revisar la disponibilidad, un pronostico del clima en la región, paquetes especiales para ciertas temporadas y muchas imágenes del hotel para visualizar el destino. El sitio también cuenta con la información necesaria como números de teléfono y fax, en caso de requerir aclaraciones o resolver dudas.

IVAN CHON 12418