« Bezeroak kalitatezko lana egiten dugula nabari du Ea Asteira iritsi bezain laister»

Ea Astei Landetxea duela bi urte zertifikaturiko establezimendu bat da. Jabeak, Mertxe Beguiristian, kalitatezko “Q” turistikoak merkatuan posizionamendu hobea izaten laguntzen diela argi dauka.

Zeintzuk izan ziren sistema honen alde apustua egiteko arrazoiak?
Arrazoi nagusia Ea-Astein lehendik ere kalitatearen arloan lan egiten ari ginela da, eta “Q” Turistikoaren ziurtagiriak sektorean bereiztu egiten gaitu.

Ze abantaila ekarri dizkizue Q ziurtagiria edukitzeak?
Zenbait elkarte turistikoen errekonozimendua areagotu egin da, baina bestalde, gure ustez, bezeroek orandik “Q” turistikoa ez dute ezagutzen, promozio falta izan baitu.

Ezarpenaren ondorioz nolako hobekuntzak izan dituzue, barne funtzionamenduari begira? Eta kudeaketa grietan? Eta azpiegitura kontuetan?
Barne hobekuntzetako bat goraipatzekotan, orain prozesuak dokumentatuak direla adierazi dezakegu, eta ez dugu ahaztu behar antolakuntza, gestio eta azpiegitura alorretan beti azaltzen direla hobekuntzak.

Zeintzuk dira bezeroaren asebetetzean zuzenean eragina izan duten hobekuntzak?
Inkestak dira bezeroaren asebetetzearen inguruan informazio gehien eskaintzen diguten tresnak, bezeroak kalitatezko lana egiten dugula antzematen du etxera iristen denean.

Zer esango zenieke turismo arloko profesionalei Kalitate Turistikoaren Q-aren ezarpenerako animatu daitezen?

Lana zerbitzuen kalitatean oinarrituz antolatzeko eta etengabeko hobekuntzak egitera bultatzen zaituen metodo bat dela.

Beste enpresari batzuei kalitate sitema zertifikatuarekin lan egiteko gomendatuko zenieke?
Noski baietz, modu sistematiko batean lan egiteak izen ona ematen baitu.

Kalitate Turistikoaren Q-a prozesuak zure erankudearen kokatze lehiakorragoa ahalbidetzen du?
Merkatuan posizionamendu hobea izaten laguntzen digu.

¿Kalitate Turistikoaren Q-aren kudeaketa prozesuaren barruan landutako eta ezarritako eskumenen artean zeintzuk azpimarratuko zenituzke garrantzitsuen edo erabilgarrien modura?
Ongi egindako atal ezberdinen batura da kalitatea.

Kalitatearen kultura zure erakunean bultzatzeko nolako aldaketak sartu dituzu edo sartzeko asmoa duzu?
Ea-Astein kalitatearen kultura lan metodo sistematiko izan dadin bultatzen.

Eusko Jaurlaritzak eta Turismoaren Euskal Agentziak Basquetourrek, Euskalitekin lankidetzan, behar dituen tresnak eta laguntzak ematen dizkiote enpresaburuari, enpresa lehiakorragoa izan Darin, ondorengo programa hauen bitartez:

- **Jardunbide egokirako programak:** helburua enrpesarien “profesionalizazioa” eta jomuga-kontzientzia sortzea da. Euskadin Kalitate Turistikoarekin Konpromiso Diploma duten 494 establezimendu daude.
- **Kalitate Turistikoaren Q-a programa:** Bezeroaren itxaropenak betetzea eta asebetetzea bermatzen dituen programa. Euskadin 273 establezimenduk jaso dute Kalitate Turistikoaren Q-a bereizgarria.
- **EFQM Bikaintasun eredua:** erakundeei kalitatearekin bikaintasun mailaraino igotzea proposatzen dien programa. Eredu honetan parte hartzen diharduten 14 establezimendu daude Euskadin.

JARRI KALITATE TURSTIKOAREN Q ZIURTAGIRIA ZURE ESTABLEZIMENDUAN!

94 607 75 86

94 404 74 70

www.turismoa.euskadi.net

www.euskalit.net