



GC-PO-01

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SOSTENIBILIDAD

WORLD TOURS, se encuentra comprometida con ofrecer productos y servicios turísticos de óptima calidad a través de medios confiables, logrando fidelización de nuestros clientes con respuestas claras, completas y oportunas, respaldados por personal capacitado y proveedores reconocidos, buscando siempre mantener la satisfacción de nuestros socios, clientes y colaboradores.

Igualmente, se encuentra comprometida con la protección ambiental, sociocultural y económica mediante la implementación y control de programas de sostenibilidad establecidos para dar cumplimiento a la legislación vigente estipulada en esta materia. Nuestro servicio se basa en el respeto a los viajeros, a las comunidades y a los destinos turísticos promoviendo un intercambio cultural positivo y propendiendo por la generación de ingresos y empleo para las poblaciones locales.

Por lo anterior, contamos con un equipo humano en constante desarrollo, mejoramiento continuo de procesos en busca de la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

OBJETIVOS DE SERVICIO AL CLIENTE Y DE SOSTENIBILIDAD

- Brindar un servicio al cliente oportuno y eficaz a través de una asesoría personalizada y con información clara y confiable, aumentando su nivel de satisfacción.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo, software y comunicación.
- Disminuir los aspectos negativos derivados de la operación de nuestra agencia mayorista en los aspectos ambientales, culturales y económicos a través de la implementación de programas y campañas de sostenibilidad que optimicen el uso de los recursos disponibles y aumentemos los impactos positivos de nuestras operaciones.

Cordialmente,

JORGE GONZALEZ



CUSTOMER SERVICE AND SUSTAINABILITY POLICY

WORLD TOURS is committed to providing tourism products and services of the highest quality through reliable means, achieving customer loyalty with clear, complete and timely responses, supported by trained personnel and recognized suppliers, always seeking to maintain the satisfaction of our employees, customers and partners.

We are also committed to environmental, sociocultural and economic protection through the implementation and monitoring of our sustainability programs in order to comply with the law on this matter. Our service is based on respect for travellers, communities and tourist destinations promoting positive cultural exchange and supporting income generation and employment of local people.

As such, our team is in constant development and continuous improvement in order to look for the satisfaction of our internal and external customers.

OUR CUSTOMER SERVICE AND SUSTAINABILITY OBJECTIVES

- To provide timely and effective customer service through personalized advice with clear and reliable information in order to increase the level of customer satisfaction.
- Ensure the proper functioning of computer equipment, software and communication tools.
- To reduce the negative impacts of our operation as it relates to environmental, cultural and economic aspects through the implementation of our sustainability programs and campaigns. This will ensure we optimize the use of available resources and increase the positive impacts of our operations.

Cordially,

JORGE GONZALEZ