




Agência de Viagens - Travel Agency
Reisebüro - Agence de Voyages

CARTA DE COMPROMISSO

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, segundo a Norma NP EN ISO 9001:2000, com vista à obtenção da Certificação da Qualidade, a Gerência da Agência de Viagens Blandy, Lda. nomeou a Dra. Sofia Vieira, como Responsável da Qualidade, sendo assim a Representante da Gestão para os assuntos relacionados com a Qualidade, no sentido de acompanhar e manter, o sistema da Qualidade gerido pela GRADUALBUSINESS SERVIÇOS DE GESTÃO E REPRESENTAÇÃO, LDA.

Lisboa, 15 de Outubro de 2007


Luís Monteiro de Aguiar



P.M.P

AGÊNCIA DE VIAGENS BLANDY, LDA.
Att. Exmo. Dr. Luis Monteiro D'Aguiar
R. Castilho, 44, 5º
1250 - 071 Lisboa

Lisboa, 04 de Abril de 2008

Nossa Ref. 1151/DV

Vossa Ref. QL/110/2007


Assunto: «INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE»

Exmos. Senhores:

No âmbito do nosso Sistema de Gestão da Qualidade, vimos por este meio, solicitar que V. Exas. avaliem a nossa actividade, para que possamos não só detectar e corrigir atempadamente potenciais problemas, como também avaliar a Satisfação dos nossos Clientes, para a qual pretendemos atingir a Excelência.

Assim, solicitamos o preenchimento do quadro seguinte e a devolução deste original no envelope anexo, para a Gradualbusiness, sugerindo a V. Exas. que arquivem uma cópia do mesmo.

Gratos pela atenção dispensada, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.


Duarte Vasconcelos
Assistente de Gestão
d.vasconcelos@gradualbusiness.com

Parâmetros de Avaliação	Excelente	Muito Bom	Bom	Suficiente*	Insuficiente*
Apresentação dos colaboradores		X			
Profissionalismo /empenhamento		X			
Nível de conhecimentos			X		
Pontualidade, rigor e dedicação		X			
Comunicação (facilidade)	X				
Empatia/Cortesia	X				
Satisfação das expectativas		X			
Resolução de problemas					N.A.
Sugestões e aconselhamentos			X		
Novas ideias e direcçenamentos			X		
Tratamento de reclamações					N.A.
Qualidade do serviço em geral		X			

* Se seleccionou alguns destes níveis por favor justifique no campo seguinte.

Observações / Sugestões:

Data: 09/04/2008

AG. VIAGENS BLANDY, LDA.
Rua Castilho, 44 - 5.º
1250-071 LISBOA
NIF 511 076 103
(Assinatura e Carimbo)