

Julio - Agosto 2010

✓ COLUMNA

Expectativas del cliente en calidad

RECONOCIDOS universalmente los estándares de calidad, van a jugar un papel cada vez mayor en los centros de convenciones en el futuro, donde la creciente globalización y el aumento de las expectativas del cliente crearán la necesidad de evaluar de un modo más fiable las instalaciones y servicios de los recintos. Al mismo tiempo, estos estándares de calidad cuentan con centro cualificados para demostrar y documentar sus logros en un mercado exigente.

Los centros han tendido normalmente a desarrollarse en relativo aislamiento, y durante un largo tiempo se ha aceptado una acreditación no universal. Ahora, estamos viendo más esfuerzos para desarrollar dichas normas debido, en muchos casos, a la preocupación del cliente en cuanto a lo que puedan esperar en centros de convenciones y destinos que sean nuevos en el mercado, y en otros casos, por un enfoque orientado a métricas de selección de sitios por parte de organizadores que necesitan una base mensurable para sus recomendaciones.

Algunos centros han usado las credenciales que se han adaptado de otras áreas, como el alojamiento o la fabricación, pero estas normas no reflejan realmente la gestión de un centro de convenciones. Además, países o regiones habían desarrollado sus propias normas, pero éstas también carecían de la universalidad requerida por los clientes en su búsqueda de destinos.

Por esta razón, la AIPC entendió la difícil tarea de elaborar normas de calidad específicas para los centros de convenciones. Las normas debían cumplir una serie de aspectos, incluyendo la necesidad de ser flexibles y adaptables a una amplia variedad de instalaciones. Asimismo, tendrían que ser elaboradas por un auditor externo a la asociación para darlas credibilidad.

Así, las normas se han desarrollado en 10 áreas claves de la gestión de los centros: servicio al cliente; calidad del servicio y operaciones; relaciones laborales; salud; seguridad; seguridad y respuesta de emergencia; integridad financiera; relaciones con la comunidad; responsabilidad ambiental; y relaciones con la industria y con proveedores.



**Edgar
Hirt**

Presidente
de la AIPC