

ANEXOS

Ejemplos de entrevistas realizadas para la obtención de la VOC

NO. DE CLIENTE	FUNCIONALES	EMOCIONALES	
	A su consideración, ¿Qué aspectos debemos tomar en cuenta cuando recibimos parejas que celebran una ocasión especial como la suya?	¿ De qué manera contribuimos a que su noche de bodas/aniversario/ocasión especial fuera especial?	¿Qué es lo que más recuerda?
1	Yo celebre mi primer aniversario de bodas ahí. Creo que deben tomar en cuenta crear un ambiente verdaderamente festivo para la ocasión.	Sí	La amabilidad de todas las personas que nos atendieron. Eran muy atentos pero jamas nos sentimos acosados, nos daban nuestro espacio.
2	La comida al cuarto, tener preparado algo especial para las parejas.	Sí	Los detalles en la decoración, las velas y las flores por toda la habitación.
3	todo estuvo muy bien, muy agusto, todo fue muy padre, quizza para la cena de la noche de bodas podria ser alg mas que carnes frias, una comida mas completa	claro que si estuvo genial	pues las habitaciones estan increíbles
4	Debe tomar en cuenta precisamente que estan celebrand una ocasión muy especial y tomar las medidas necesarias para contribuir que así lo sea´.	Sí.	Nos llevamos una sorpresa muy grata al ver la decoración del baño y del jacuzzi. Todo de muy buen gusto.
5	Yo creo que deben tener el detalle de considerar algún trato especial par el cliente. Me refiero a lo mejor una cena para los recién casados O yo he visto paquetes lunamieleros en otros hoteles y paquetes especiales que celebran un aniversario. O para los cumpleaños. Muchas veces la gente cumple años en temporadas de vacaciones, tomar en cuenta y tener en cuenta un detalle, un descuento, etc. En resumen tener un trato preferencial.	Con velas, pétalos de rosa en la cama. Algún vino en especial.	