

PROGRAMA DE ESTRELLAS Y DIAMANTES



¿En que consiste?

- Es un programa de certificación y clasificación de calidad para establecimientos de hospedaje homologado con criterios de otros países que permite enviar una señal clara y confiable al turista nacional y extranjero de que el establecimiento es seguro y capaz de cumplir lo que ofrecen.



OBJETIVOS

- Seguridad en instalaciones y servicios consiguiendo que las expectativas sean satisfechas, siendo el turista un excelente promotor del establecimiento.
- Seleccionar la mejor opción donde hospedarse.



OBJETIVOS

- Brindar información real para planear y reservar de manera confiable sus viajes y a la ves disminuyendo costos.



¿Cómo se surge este programa?

- 1995. Recopilación y análisis de modelos de clasificación hotelera de diversos países.
- 1996. Jornada Nacional de Normalización, Certificación y Verificación. SECTUR-CALMECAC-CNET en 38 centros turísticos.
- 1997. Se hacen 94 pruebas pilotos en 26 destinos turísticos.
- 1998. Inicio de Programa de Clasificación Certificada de Calidades para Establecimientos de Hospedaje “Estrellas y Diamantes”.

- 2005. A diez años de su inicio el número de hoteles certificados por “Estrellas y Diamantes” representa más de 70 mil habitaciones clasificadas y certificadas.



IMPORTANCIA DE ESTA CERTIFICACION

- A partir de 1992 México la Secretaria de Turismo , ante las reformas a la Ley de Turismo y los Tratados de Libre Comercio, perdió facultades y atribuciones para clasificar la calidad de los hoteles.
- SECTUR desde 1992 no solo ha perdido su validez , no están referida a criterios homologables en relación a las tendencias de la hotelería mundial y de la calidad internacional.
- Muchos hoteles se auto clasifican u ostentan una clasificación que no les corresponde, dando origen

IMPORTANCIA DE ESTA CERTIFICACION

- A una competencia desleal y guerra de precios y un descredito ante el turista nacional e internacional.
- La apertura comercial y la globalización de la economía mundial, se caracteriza por constituir una época en la que los consumidores seleccionan productos y servicios que les garantice CALIDAD, SEGURIDAD, CUMPLIMIENTO Y CERTIDUMBRE.



HOTELES DE UNA ESTRELLA

- Son los mas económicos.
- Son estrictamente funcionales solo para dormir y seguir el viaje.
- Habitaciones pequeñas y sencillas solo con mesa, silla, cama y baño.
- No tienen gran estructura para el ocio.



HOTEL UNA ESTRELLA



HOTEL DE DOS ESTRELLAS

- Espacio habitacional mas amplia.
- Cuentan con servicio de alimentos y bebidas en horarios cortados y con menús básicos.
- Siguen siendo hoteles funcionales.



HOTEL DE DOS ESTRELLAS



HOTEL DE TRES ESTRELLAS

- Tienen un costo medio.
- Amplias habitaciones y mobiliario completo como sillón, mesa, armario, televisor, teléfono privado y baños confortables.
- Generalmente cuentan con servicio de alimentos al estilo de bares en horarios específicos.



HOTEL DE TRES ESTRELLAS



HOTEL DE CUATRO ESTRELLAS

- Mayor comodidad, habitaciones grandes y lujosamente decoradas, incluyen mayor accesorios como secador de cabello, TV por cable.
- Tiendas al estilo duty free, servicio de lavandería, centro de reuniones de negocios, empresariales y centros de ocio.



HOTEL CUATRO ESTRELLAS

- Cuentan con personal capacitado, servicio de bar y comidas que se pueden recibir directamente en la habitación.
- Suites de lujo, jacuzzi y buena vista panorámica.



HOTELES DE CINCO ESTRELLAS

- Hoteles de lujo, tienen mas amplia gama de servicios, piscina, gimnasio con instructores, animadores infantiles, servicio de guardería, shows y eventos casi todas las noches.



HOTEL DE CINCO ESTRELLAS

- Varios restaurantes, veladas con música en vivo, gastronomía especializada de la región.
- Personal altamente capacitado.



HOTEL CINCO ESTRELLAS



HOTELES DIAMANTE

Los servicios deberán estar por encima de lo esperado.

La atención al cliente debe de ser esmerada.

La limpieza del cuarto, la pulcritud en el baño y la blancura en sus toallas.

Es una categoría donde el servicio debe ser de la MEJOR calidad.



HOTELES DIAMANTE

Se debe cuidar con rigor ciertos detalles como:

- El personal debe de llamar al huésped por su nombre y no dejar que el timbre del teléfono en recepción suene mas de tres veces.
- Adelantarse a las necesidades de los huespedes
- Room service las 24 horas.
- Diseño arquitectónico, decoración e iluminación con estilo.
- Amenidades de lujo: arreglo floral de bienvenida, kit de baño de marca, pantuflas, bata, reproductor de CD y DVD, tina y regadera por separado.

HOTELES DIAMANTE

- Facilidades de acceso y amenidades de apoyo a discapacitados.
- Contar con un programa de conservación del medio ambiente.
- Mantenimiento impecable.

HOTELES DIAMANTE



