

## Una revisión de la calidad turística

*El País Digital Julio 2007*

El Gobierno le retira la licencia de vuelo a Air Madrid y miles de pasajeros de esta compañía se ven afectados. Billetes ya comprados y que ahora ya no llevan a ninguna parte, familias separadas por un océano y que no podrán pasar juntas las fiestas navideñas, personas que no pueden viajar y otras que no pueden volver a casa. Al final, una vez más, los consumidores son los que pagan las consecuencias del mal hacer empresarial y de las decisiones administrativas.

Retrasos, overbooking, pérdida o deterioro del equipaje, hoteles que no prestan los servicios prometidos o que quedan bastante más lejos del centro de lo que se dice en su publicidad, y viajes mal organizados por touroperadores que no se responsabilizan de los cambios de última hora son algunos ejemplos de las molestias y contratiempos que sufren los turistas después de haber pagado, en algunas ocasiones, cifras bastante considerables, por unas vacaciones en las que algo o todo puede fallar por causas ajenas a su comportamiento y voluntad.

Mucho se habla de la calidad turística y muchas son las empresas y las instituciones públicas que se la adjudican como un valor adquirido. Es cierto que los servicios y las infraestructuras turísticas han mejorado bastante en los últimos años, lo normal teniendo en cuenta el avance social y tecnológico que estamos viviendo. Sin embargo, hay que seguir trabajando, y no descuidar ni los grandes ni los pequeños detalles para garantizarle las vacaciones deseadas y contratadas a aquel que paga por ello. Pues ya no se trata sólo de una cuestión económica sino de algo que no tiene precio como la ilusión por hacer un viaje, la necesidad de disfrutar de unos días de *asuetos*<sup>1</sup> o la emoción de reencontrarse con los seres queridos.

---

<sup>1</sup> asueto = *congé*

### I – QUESTION (10 points)

Selon ce texte, quels sont les différents problèmes que peut rencontrer un touriste au cours de ses vacances ? Vous ne vous contenterez pas d'énumérer des mots mais vous expliquerez dans quelle situation peut se retrouver un éventuel client d'une agence de voyage. Vous le rédigerez en espagnol en une douzaine de lignes.

### II – LETTRE (10 points)

Vous travaillez dans une agence de voyage et vous devez répondre à la lettre de réclamation d'un de vos clients qui a été déçu par les prestations d'un séjour que vous lui avez vendu (qualité bien inférieure à celle promise par la brochure).

Vous rédigerez donc une lettre en espagnol suivant le modèle commercial : excuses, explications, proposition de compensation.

Vous veillerez à respecter la disposition et les formules habituelles, vous pouvez inventer tout ce dont vous aurez besoin (nom de l'agence, du client, lieu de séjour, motif de la réclamation ...)