

# EXPERIENCIA DE VIAJE **TUR BUS**

**Augusto Velarde Moore**  
Gerente de MKT y Servicio  
Empresas Tur Bus  
Enero 2014

# QUIÉNES SOMOS?



[WWW.TURBUS.CL](http://WWW.TURBUS.CL)



# EL LIDERAZGO QUE TUR BUS TIENE EN EL MERCADO.

Tur Bus es la empresa de transporte de pasajeros que une a Chile.

MÁS DE

**1.000**

BUSES

MÁS DE

**1.500**

SERVICIOS AL DIA

MÁS DE

**200**

DESTINOS



# EL ENORME GRUPO HUMANO QUE TRABAJA DÍA A DÍA CON NOSOTROS.



**9.000**  
COLABORADORES



**3.940**  
TRIPULACIONES



**260** PUNTOS  
DE VENTA  
DE ARICA A PUERTO MONTT

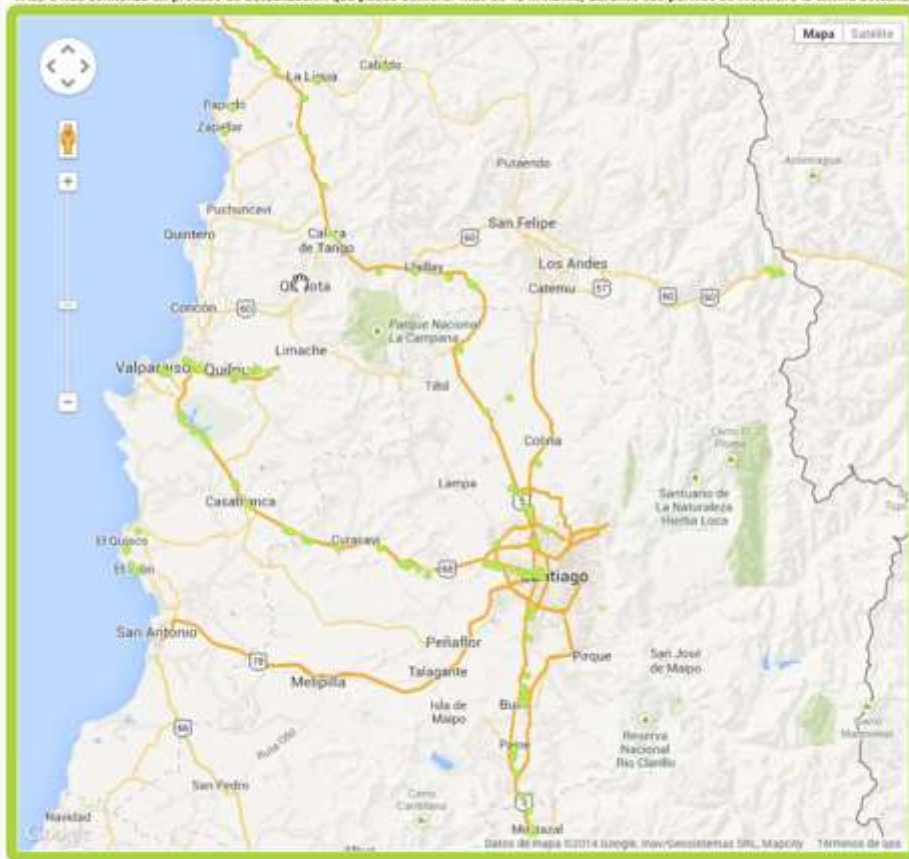


[WWW.TURBUS.CL](http://WWW.TURBUS.CL)





A las 14:00 comienza un proceso de actualización que puede demorar más de 45 minutos, durante ese periodo se mostrará la última actualización disponible



Mapa Zona



Información actualizada cada 3 min. Última actualización

12:55

SELECCIONE BUS

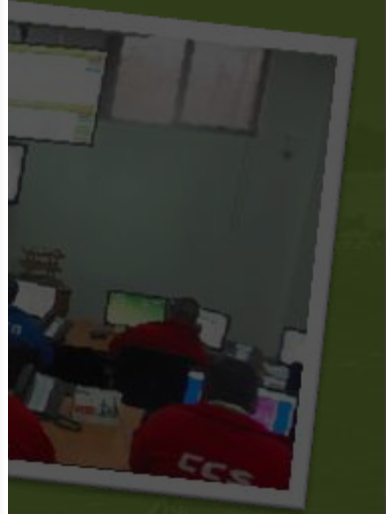
- 10
- 1331
- 1332
- 1333
- 1334
- 1336
- 1337
- 1340
- 1341
- 1348
- 1349
- 1350
- 1351
- 1352
- 1353
- 1354
- 1355
- 1401
- 1402
- 1404
- 1407
- 1408
- 1409
- 1410
- 1411
- 1413
- 1416
- 1418
- 1419
- 1420
- 1421
- 1422

EL EQUIPO TÉCNICO

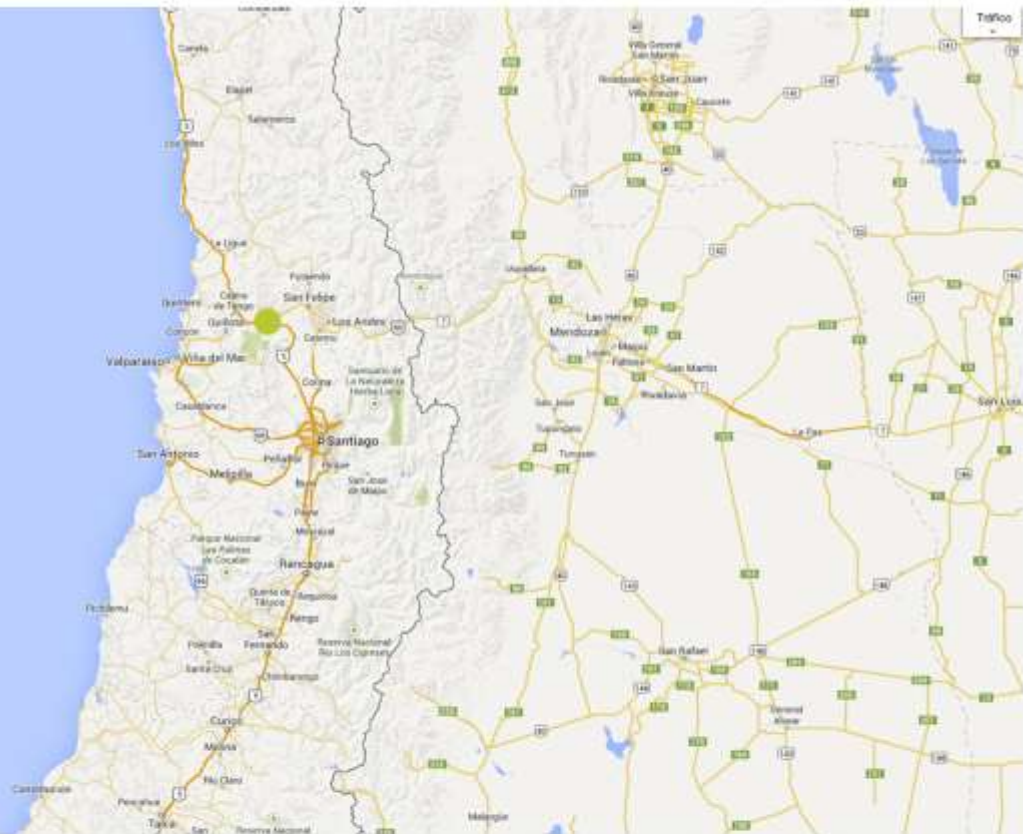


WWW.TURBUS.CL

Atrás



17 MAS DE  
MILLONES  
DE PASAJEROS ANUALES

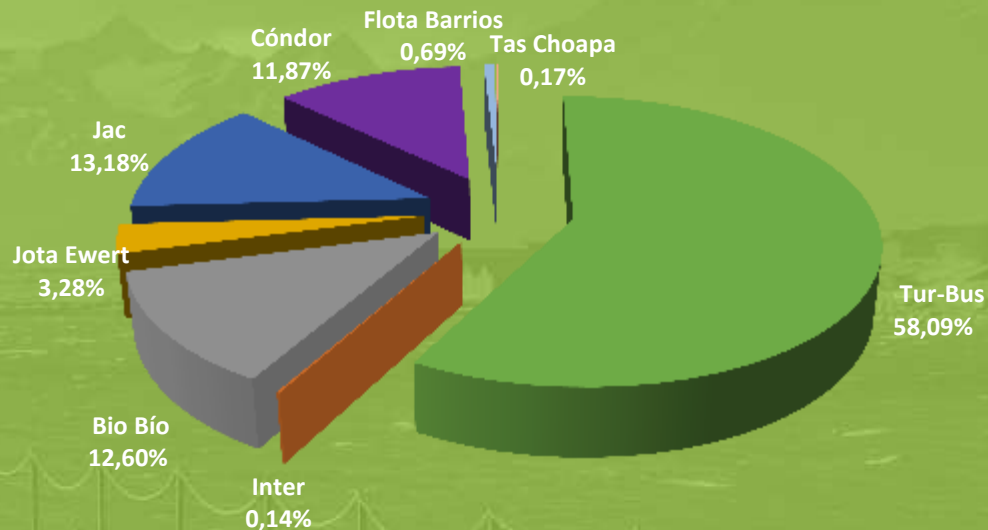


[WWW.TURBUS.CL](http://WWW.TURBUS.CL)



# COMPOSICIÓN Y CIFRAS DEL GRUPO

## Pasajeros Traslados por Marca



# QUIÉNES VIAJAN CON NOSOTROS

## CÓMO SON Y CÓMO SE COMPORTAN

Pasajeros Frecuentes / Estudiantes / Empresas / Turistas de Verano y Fines de Semana / Tercera Edad





# EVOLUCIÓN DEL PASAJERO

## ANTES

LOS PASAJEROS BUSCABAN:

- BUS LIMPIO
- TRIPULACIÓN BIEN VESTIDA



## AHORA

LOS PASAJEROS BUSCAN:

- SEGURIDAD Y CONFIANZA
- COMPROMISO CON LA COMUNIDAD (RSE)
- COBERTURA Y CERCANIA
- INNOVACION
- OFERTA Y SERVICIO



[WWW.TURBUS.CL](http://WWW.TURBUS.CL)



# TENDENCIAS SOCIALES QUE IMPACTAN EN NUESTROS PASAJEROS



# MOMENTOS DE CONTACTO CLAVES PARA MEDIR SU SATISFACCIÓN.

## EXPERIENCIA DE VIAJE TUR BUS

Antes del Viaje

Embarque

A Bordo

Desembarque

Post-Viaje

TRIPULACIÓN

- PUNTOS VENTA
- CALL CENTER
- CANALES DE AUTOATENCIÓN

• TERMINAL

• FISCALIZACIÓN

• TERMINAL

• SERVICIO AL  
CLIENTE

WWW.TURBUS.CL



# PARA SER LA MEJOR EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS DE LA REGIÓN





MEJORA  
CONTINUA



2012  
80%  
SATISFACCIÓN



# ESPÍRITU TUR BUS



[WWW.TURBUS.CL](http://WWW.TURBUS.CL)





**TUR-BUS**

AVANT

TUR-BUS  
DIVISION INDUSTRIAL

TAB-CHOAPA

JAC

TUR-BUS

TUR-BUS  
CARGO

CONDORBUS

JOTA EWERT

Bio Bio