



IV Encuentro de Desarrollo Humano y Turismo Sostenible

TURISMO Y EMPLEO

UN FUTURO MEJOR PARA TODOS



Servicio de
Excelencia
en la labor del
Guiado Turístico:
Un embajador de nuestra cultura y ante el contexto del
cambio climático



Solo se logra aplicando la premisa de que el cliente es nuestra prioridad.

Busca identificar e inclusive preconcebir las necesidades del cliente.

Intenta ser una herramienta para lidiar con clientes difíciles.

Permite que las personas conozcan sus potencialidades.

¿Objetivos de la Excelencia?

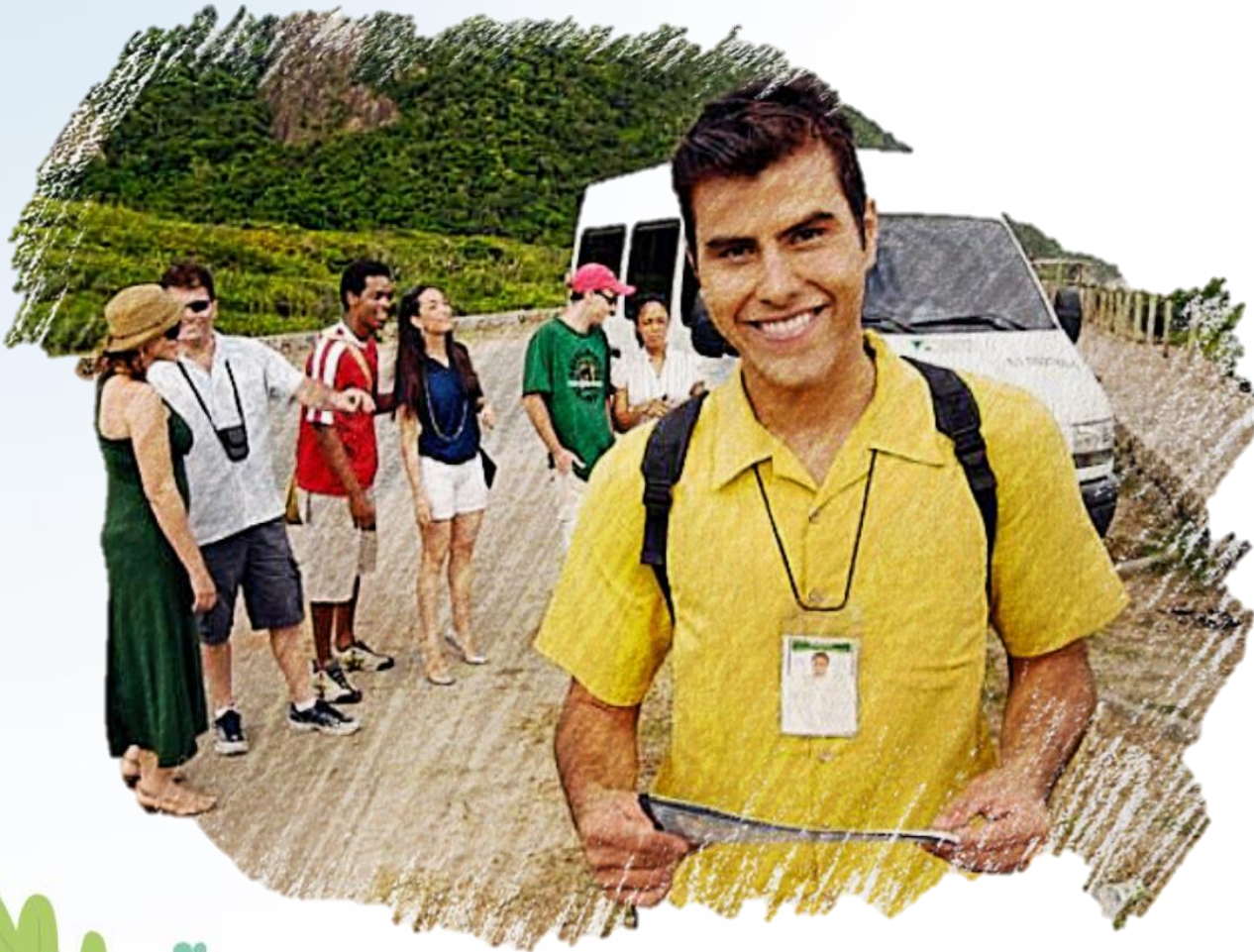




¿Excelencia?

... virtud, talento o cualidad, que resultan extraordinariamente buenos(as) y que sobresalen de las normas ordinarias...





**Entonces cada persona
debe cuestionarse...**

**¿Qué *me* convierte
en un profesional
especial?**



¿Que se espera de mi desempeño...?

- ✓ **Compromiso ético**
- ✓ **Lealtad corporativa**
- ✓ **Habilidad social**
- ✓ **Dominio del entorno**
- ✓ **Conciencia ambiental**





**Premisa del guiado
turístico...**

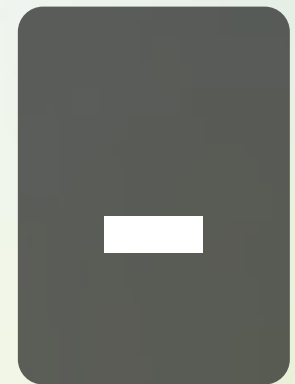
**¡Si el recurso
turístico
se acaba el
guiado
se acaba!**



***Los consumidores turísticos, llegan
a su encuentro con nuestro
escenario tour operativo y
dependiendo de nuestra atención
obtendrán experiencias...***



ó



Premisas de la tour operación comercial

El cliente siempre desea recibir lo mejor por lo que paga sin importar el monto que hubiese entregado.



Ejemplo The Honeymooners:

Una pareja viene al país en un paquete

“todo Incluido” de 4 días y 3 noches y su monto total es US\$5800. Entonces...

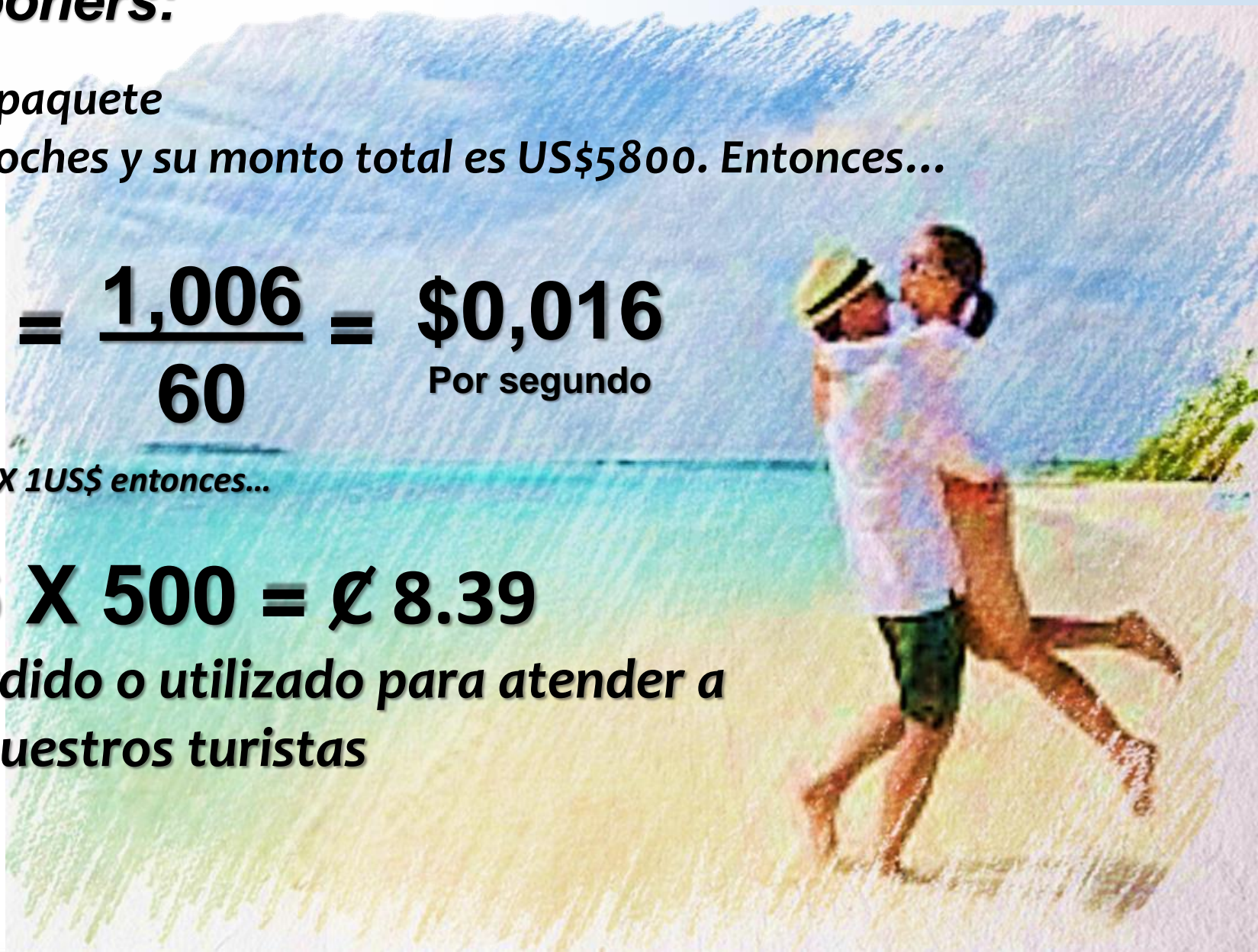
$$\frac{5800}{96} = \frac{60,41}{60} = \frac{1,006}{60} = \$0,016$$

Por segundo

En un hipotético monto de ¢500 X 1US\$ entonces...

$$0,016 \times 500 = \text{¢ } 8.39$$

***por segundo perdido o utilizado para atender a
nuestros turistas***



Premisas de la tour operación comercial

***Todo servicio tour operativo
es una adquisición
perecedera***



Premisas de la tour operación comercial

Nunca preconciaba
etiquetas ni cometa el
error de
asumir
¡Borre estereotipos
de su mente;



Premisas de la tour operación comercial

**Evite que sus etiquetas
se conviertan en una
cruz**



Premisas de la tour operación comercial

***Nunca hay una segunda
oportunidad para una
primera impresión. Cada
producto tour operativo es
diferente***



Premisas de la tour operación comercial

***Usted es parte de un
equipo cuyos integrantes
nunca va a conocer, pero
que esperan mucho de
Usted***



Premisas de la tour operación comercial

**Quienes trabajamos en
turismo operativo
tenemos uno de los
mejores empleos del
mundo**



Premisas de la tour operación comercial

**Evite el “no puedo
ayudarle” y cámbielo
por la forma en la que
si puede aportar a las
necesidades del
*Cliente***



Premisas de la tour operación comercial



- ✓ Los turistas no tiene las soluciones habituales a sus problemas porque están lejos de casa.
- ✓ Intente colocarse en su posición cuando sea posible
- ✓ Al llegar a su escenario de tour operación la compra del servicio casi siempre esta hecha. Ahora enfóquese en la recompra.

Premisas de la tour operación comercial

Elimine de su vocabulario frases tales como: “no es mi departamento” ó “lo siento no me toca a mi esa área”.



Premisas de la tour operación comercial



Nunca pida la propina, ni siquiera la insinúe porque usted no siempre recibe lo que merece y cuando lo merece, es porque no lo pidió.



Premisas de la tour operación comercial



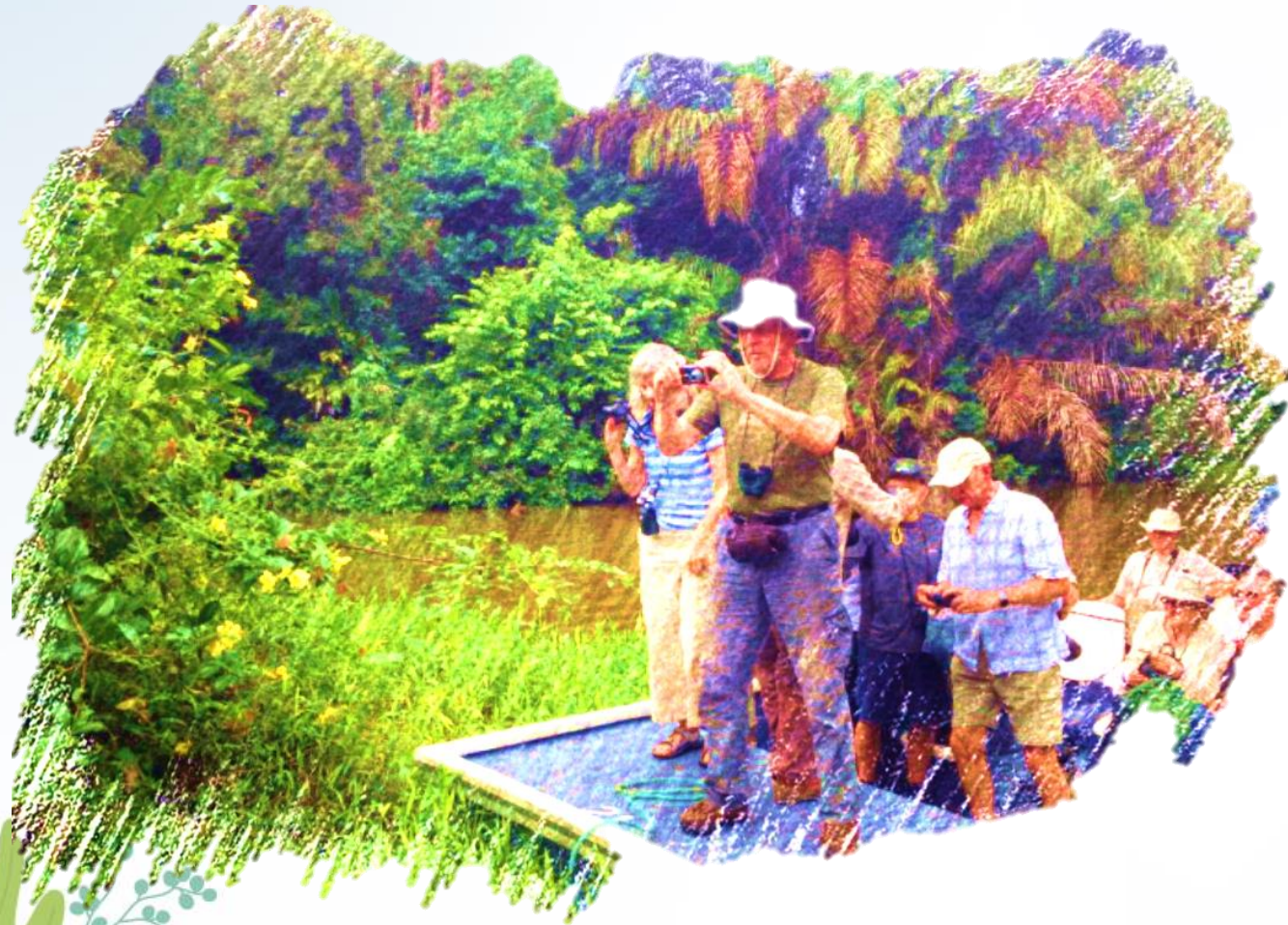
**“...Aunque suene paradójico,
en un servicio turístico
remunerado, muchas veces lo
que tiene más valor es
aquello que no se incluyó en
la factura...”**

Premisas de la tour operación comercial



“... Si usted esta en este negocio del turismo por el dinero, USTED ESTA EN EL NEGOCIO EQUIVOCADO...”

Premisas de la tour operación comercial



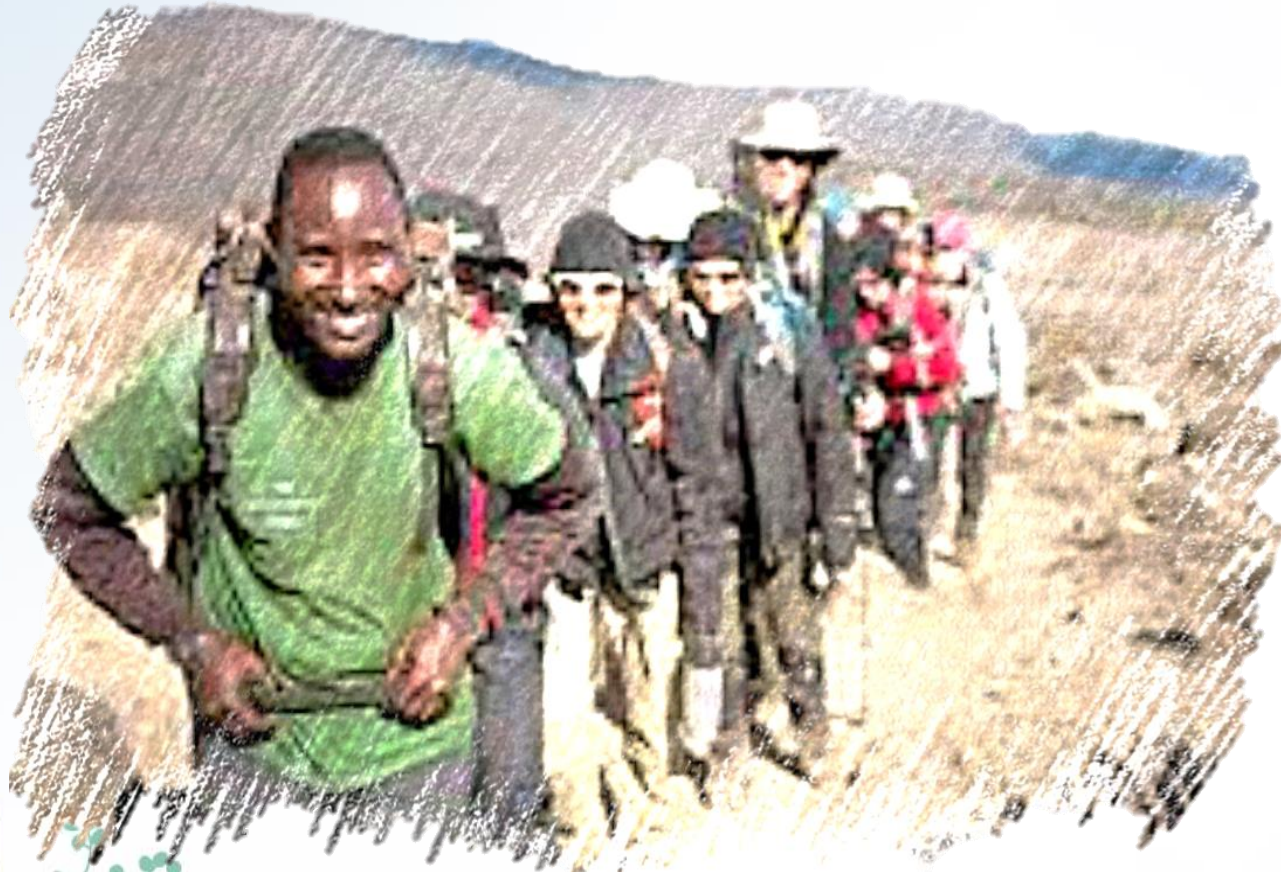
“... Si usted esta en este negocio del turismo por el dinero, USTED ESTA EN EL NEGOCIO EQUIVOCADO...”

Premisas de la tour operación comercial



Cuando usted se dirige al turista lo hace en nombre propio, la empresa, de su comunidad, de su familia y del país. Un sencillo tour tiene más implicaciones de las que usted cree.

Premisas de la tour operación comercial



**Las personas esperan
escuchar sobre las
circunstancias positivas y
negativas del destino.**

**“La verdad se corrompe tanto
con la mentira, como con el
silencio”- Cicerón-**

Premisas de la tour operación comercial



**Los turistas de hoy en día
se enfocan más en
comprobar lo investigado
que en aprender lo
desconocido. Lo que no
esperaban, siempre será
una grata sorpresa.**



Premisas de la tour operación comercial



Los Guías deben combinar idioma, tradición, costumbre, percepción del mundo, idiosincrasia y otros para ofrecer lo mejor del país a los turistas.

“La Pureza está en la Mezcla”



Premisas de la tour operación comercial



Una tarea constante del Guía debe ser Informar las posturas institucionales rectoras y de paso las reacciones de los administrados

Premisas de la tour operación comercial



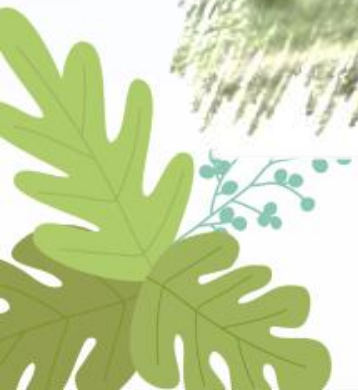
**Trabajar sobre la
identidad del destino
no solo por su giro
comercial, sino por su
importancia cultural
o ambiental.**



Premisas de la tour operación comercial



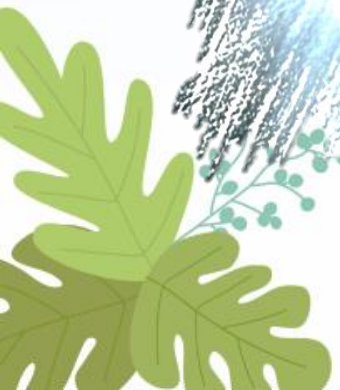
Los Guías siempre deben intentar reflejar un sentido de pertenencia y demostrar que adhesiones a iniciativas culturales o ambientales son mas bienvenidas.



Premisas de la tour operación comercial



El transito turístico por este esfuerzo podría ser el inicio de una nueva mentalidad. Podría pasar que un activismo se inicie en una experiencia de viaje comercial.



Premisas de la tour operación comercial



Los guías deben trabajar para desarrollar visión comunitaria y disposición al cambio, que se apliquen y se reflejen, en las actividades cotidianas de las personas dentro y fuera del escenario turístico.



Contribución del Guiado a los ODS

1. Fin de la pobreza



El guiado debe intentar fomentar el crecimiento económico y el desarrollo de ejecutantes y beneficiarios. El Guía puede ser el enlace que mejore las oportunidades económicas de compradores y proveedores de bienes y servicios de consumo turístico.

Contribución del Guiado a los ODS

2. Hambre cero



Es en medio de los servicios guiados que el Guía puede generar conciencia sobre temas tales como la seguridad alimentaria , la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible. Es así como “adoctrina” al turista que luego como consumidor, en casa, apoyará estos esfuerzos.

Contribución del Guiado a los ODS

3. Salud & Bienestar



Un guiado integral puede promover salud y el bienestar. No solo para los visitantes sino también para los anfitriones. El turismo operativo puede ser un vector para la practica del deporte, y la recreación activa o pasiva y con ello la sanidad mental.

Contribución del Guiado a los ODS

4. Educación de Calidad



El turismo operativo representa uno de los mejores escenarios de aprendizaje y divulgación eficiente de la información. Las personas ven ,huelen, sienten y hasta saborean aquello que les genera aprendizajes reales y perdurables.

En el turismo operativo la inclusividad es un hecho integral.

Contribución del Guiado a los ODS

5. Igualdad de Género



El mismo guiado es un ejemplo de igualdad de genero, pero sin importar quien lo ostente, el ejecutante debe avocarse a empoderar a las mujeres , niñas y niños para liberar su potencial por igual.

Contribución del Guiado a los ODS

6. Agua Limpia & Saneamiento



Es en el turismo operativo en donde se pueden constatar los esfuerzos nacionales o globales por preservar el recurso hídrico ya que muchas de sus actividades tienen relación con su existencia. Es una tarea del guía contribuir a que este tema se divulgue.

Contribución del Guiado a los ODS

7. Energía Limpia y Asequible



No existe la posibilidad de que subsista el turismo operativo sin el uso de la energía y debido a la escases de recursos, los guías deben procurar y promover entre turistas y proveedores ahorros y usos eficientes de la energía y no solo por sobrevivencia de su actividad, sino de la calidad de vida en su entorno.

Contribución del Guiado a los ODS

8. Trabajo decente y crecimiento económico



El guiado turístico es en si mismo, uno de los puestos que mejor representa una oportunidad de trabajo decente en el sector turístico. No es capaz de generar riqueza en extremo pero mejora en mucho la calidad de vida de sus ejecutantes y de paso les da la oportunidad de promover cultura, la sostenibilidad y orgullo nacional.

Contribución del Guiado a los ODS

9. Industria, Innovación, Infraestructura



El guiado turístico debe ser participe de la divulgación de los esfuerzos innovadores por parte de instituciones, grupos y empresas. Los entornos innovadores y sostenibles logran su mayor aceptación cuando los guías los incluyen en sus elocuciones.

Contribución del Guiado a los ODS

10. Reducción de la Desigualdad



El Guía es uno de los pocos agentes de sector que puede promover que los turistas, ayuden a hacer prosperar actividades económicas en su lugar de origen.

Contribución del Guiado a los ODS

11. Comunidades sostenibles



Las ciudades hacen esfuerzos por ser cada vez más sostenibles y salvaguardar los entornos culturales. Es trabajo de los Guías rescatar este esfuerzo para que los turistas las perciban como dignas de la visita. Los guías deben promover los cambios en favor del ambiente y el patrimonio.

Contribución del Guiado a los ODS

12. Producción y consumo responsables



Los Guías debe promover modalidades de consumo y producción sostenibles para que estas se perpetúen y garanticen beneficios sociales y ambientales en el largo plazo. Deben intentar generar interés por practicas puntuales pero efectivas por parte de los turistas.

Contribución del Guiado a los ODS

13. Acción por el clima



El turismo es en parte generador como victima del cambio climático pero principalmente y ya en su faena contra su deterioro, debe convertirse en parte de las respuestas globales para divulgar su protección. El Guía es un agente de promoción de ese esfuerzo.

Contribución del Guiado a los ODS

14. Vida submarina



Los servicios tour operativos en escenarios marinos deben contar con Guías de turismo no solo por un tema de seguridad lógica, sino porque son en extremo frágiles y la conducción de intensiones pueden convertir al turismo en un vector negativo frente a este recurso.

Contribución del Guiado a los ODS

15. Vida en ecosistemas terrestres



La razón principal de las vistas de los turistas a los destinos y el sitio en donde generalmente de encuentran los atractivos culturales y naturales. Es mediante el uso de los Guías que los turistas potencian su aprovechamiento de ambos.

Contribución del Guiado a los ODS

16. Paz, justicia e institucionalidad



Los encuentros entre personas de contextos culturales diversos, el sector, deben fomentar la tolerancia y el entendimiento multicultural e interconfesional, asentando así los cimientos de sociedades. Los Guías suelen ser el enlace entre esos contextos.

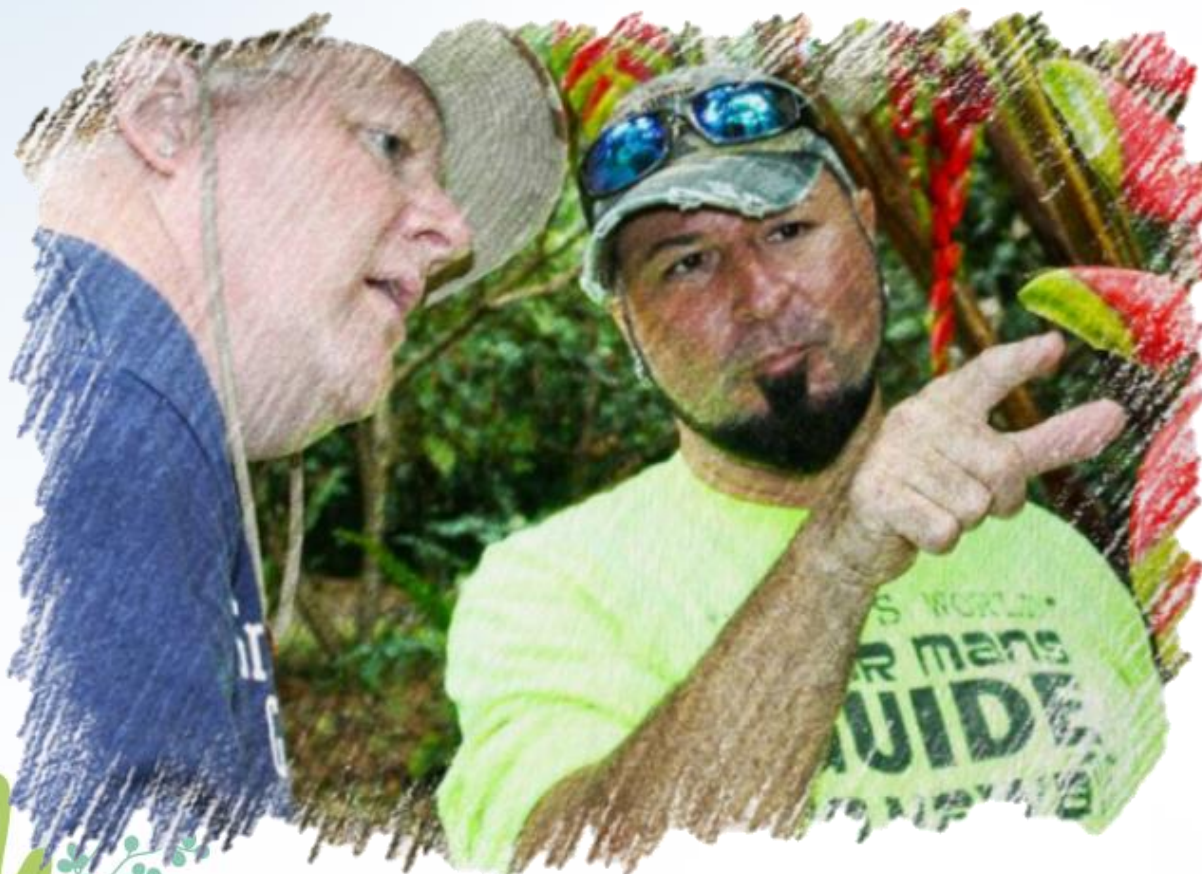
Contribución del Guiado a los ODS

17. Las alianzas



IV Encuentro de Desarrollo Humano y Turismo Sostenible

TURISMO Y EMPLEO
UN FUTURO MEJOR PARA TODOS



Los Guías suelen ser sujetos del entorno privado (agencia o por cuenta propia) que sirven de puente entre las intenciones, atractivos, planta e infraestructura del estado y sus homólogos del sector privado y en eso al final implica una alianza en si misma que persigue la satisfacción del turista.

Muchas Gracias



IV Encuentro de Desarrollo Humano y Turismo Sostenible

TURISMO Y EMPLEO

UN FUTURO MEJOR PARA TODOS
