Regional
Guajira

CENTRO: Agro empresarial y Acuícola

PROGRAMA DE FORMACION: Manejo de la información Turística Regional

CODIGO: 13530482

COMPETENCIA: 260201021: Atender Usuarios de Acuerdo a las Políticas del Servicio

CRITERIO DE EVALUACION: Orienta al cliente al cliente de acuerdo al modelo estructurado con base en necesidades de los

Instructor: Ledis Elena Escobar Girón

Aprendiz:_____CC_____

Fecha_____

SEMANA: 1 INTRODUCCION AL TURISMO

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Facilitar información turística y de servicios complementarios de acuerdo con las necesidades y expectativas identificadas

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE:

1. DEFINA:
   a. Cuáles son las necesidades y expectativas del cliente?
   b. Cuáles considera que son las necesidades y motivaciones más importantes
   c. que estimulan a una persona para hacer turismo?
   d. Qué medidas simples podría tomar una empresa para mejorar su atención?
   e. Que entiende usted, por Turismo y cuantas Clases hay?
   f. Cuál es la importancia del turismo?
   g. Qué son Atractivos Turísticos y cuales identifica en su región?
   h. Cuál es la importancia de la cultura para el turismo?
   i. Qué diferencias o similitudes encuentra entre atractivos de patrimonio cultural y sitios naturales?
   j. Cuál es la importancia del turismo para la economía de un país?

Exitos

SENA

Aprendiz: Luis Carlos Acosta Escudero
c.c: 1.118.880.506

Defina:

a. ¿Cuales son las necesidades y expectativas del cliente?

Rta: Necesidad y expectativas son dos acciones que son diferentes pero que se pueden trabajar al mismo tiempo. Cuando nos referimos a una necesidad automaticamente nos basamos en resolver un problemo ya que es buscar satisfacer la nesecidad del cliente, darle solución y respuestas. Expectativas es lo que los clientes esperan de nosotros con respecto a la atención, a cada interacción, en otras palabras, es cumplir sus necesidades de manera satisfactoria.

b. ¿Cuales considera que son las necesidades y motivaciones mas importantes?

Rta: * hacerlo sentir bien
* brindar seguridad
* cumplir sueños
* premiar
* olvidar sus problemas

→ Motivación

Las necesidades mas importantes son todas las carencias que enfrenta un consumidor, es decir, que su importancia radica en la necesidad del momento, en lo busca resolver y satisfacer necesidades

C. ¿ Qué estimulan a una persona para hacer turismo?

Rta: Se podría dividir en varios niveles, puede ser por una necesidad de relax, de seguridad, por autoestima aunque la necesidad de tener contacto con la naturaleza se ha vuelto una estimulación bastante común. Otra estimulación común, son los viajes en familia y de conocimientos, se ha vuelto una necesidad conocer constumbres y tradiciones de otros paises.

d. ¿ Qué medidas simples podría tomar una empresa para mejoras su atención?

Rta: Tener un seguimiento post-venta obtiene muy buenos resultados, escuchar atentamente y resporder rapidamente da seguridad. Implementar más opciones como la personalización.

e. ¿Qué entiende usted, por turismo y cuantas clases hay?

Rta: La palabra turismo nos lleva de una a la idea de recrear, viajar, en disfrutar y en todo lo que sea diversion pero es más que eso, es conocer, es relajarse, depende mucho del turimo que se valla a realizar.
tipos de turismo: * familiar
* por negocios * turismo natural
* cultural * cientifico * sexual

f. ¿Cuál es la importancía del turismo?

Rta: Sin duda las divisas que genera, en Colombia es la segunda fuente de captación de divisas. Su importancia también rádica en su capacidad para acercar a las comunidades, el intercambio de experiencias y crecimiento de la actividad económica, como la generación de nuevos empleos.

rituales, conocer su arte y hasta sus técnicas ancestrales, mientras que un turismo donde se buscan sitios naturales se va en busca de un encuentro con la naturaleza, de respirar aire limpio y tranquilo.

1. ¿Cuál es la importancia del turismo para la economía de un país?

Rta: Sin duda está relacionado con los ingresos por divisas. En Colombia es la segunda fuente de captación de divisas remplazando el petroleo y el café.