Guía Para la Atención al Turista



Manual de
buenas prácticas para el
Informador Turístico

FONTUR COLOMBIA

GUÍA PARA LA ATENCIÓN AL TURISTA

Fondo Nacional de Turismo - FONTUR
Red Nacional de Puntos de Información Turística

Elaboración de Contenidos
Fondo Nacional de Turismo - FONTUR
Red Nacional de Puntos de Información Turística

Edición, Diseño y Diagramación
Cabeza Rota
www.cabezarota.co

Bogotá D.C. – Colombia
2015



Publicación a ser relizada en el marco del Plan de Mejoramiento de la Red Nacional de Puntos de Información Turística del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Fondo Nacional de Turismo.

FONTUR COLOMBIA

Indice

1. Introducción
2. Objetivos
3. Importancia de la labor del Informador turístico
4. Características del Informador turístico
5. Funciones del Informador turístico
6. Principios éticos del Informador turístico
7. Mejores prácticas



1. Introducción



FONTUR a través de la Red Nacional de Puntos de Información Turística, tiene como propósito incentivar la labor del Informador Turístico, quien desempeña un papel importantísimo en la promoción del país, aportándole a través de esta guía, las pautas necesarias para aumentar la satisfacción de los turistas, mejorando la competitividad de nuestros destinos y el posicionamiento del país.

Esta cartilla contempla las características, funciones y principios éticos que debe tener un Informador turístico para cumplir con esta labor. Además sugiere la aplicación de mejores prácticas para fortalecer y estandarizar la calidad del servicio ofrecido por el personal que ocupa este cargo.

2. Objetivos

- Reconocer la importancia de la labor del Informador turístico.
- Identificar las características, funciones y principios éticos con los que debe contar el Informador turístico.
- Renovar la labor del Informador turístico, referenciado en mejores prácticas.

3. Importancia de la labor

Reflexionemos…

¿Para qué necesita un turista consultar al informador turístico?

Reconozca que su perfil y labor como informador turístico es sumamente importante, que nació para suplir una necesidad. Pero sabe usted **¿Cuál es?**

Veamos…



Cuando una persona decide viajar a un destino del cual no tiene o tiene poca información, es evidente que éste necesita conocer sobre:

¿Qué sitios puede visitar?

¿Qué actividades puede realizar?

¿qué recursos necesitará?

Es allí donde toma importancia la función del Informador turístico, quien como conocedor del destino, deberá atender las necesidades de los turistas en materia de información.

4. Características del informador turístico

¿Qué perfil debe tener un informador turístico?



Formación académica en temas relacionados con turismo:

- Profesional en administración de empresas turísticas y/o hoteleras, administrador de servicios turísticos, tecnólogo en hotelería y turismo, tecnólogo en gestión turística, técnico profesional en turismo o guías de turismo con tarjeta profesional.
- Deberán tener como mínimo el dominio del idioma español e inglés.

¿Cuáles deben ser sus competencias?

Actitudinales

- Sentido de pertenencia
- Dinámico
- Empático
- Amable
- Tolerante
- Respetuoso
- Capacidad de disuasión
- Discreto
- Propositivo

Cognitivas

- Conocimiento general del destino. (geografía del destino, tradiciones culturales, estructura política, servicios turísticos ofertados, etc.)

Procedimentales

- Brinda información del destino.
- Propone y planifica recorridos para los turistas.
- Informa al turista sobre atractivos, ferias y fiestas de la región.



5. Funciones del Informador Turístico

¿Conoce cuáles son sus funciones y las cumple?

Reconozca que su trabajo va mucho más allá de lo disciplinar:

Desde

- Ofrecer información básica del destino.

Hasta

- Promocionar las actividades del destino e incentivar la permanecía y consumo de actividades turísticas del mismo.
- Planificar y proponer alternativas de visita a través de recorridos de acuerdo al gusto, necesidades, deseos, morfología y tipología de turista que se acerca a consultar información.
- Conocer la dinámica económica, social y ambiental de la región, promoviendo el desarrollo de actividades sostenibles y responsables por los turistas.

No olvide, que captar la fidelidad del turista… Será cada vez más exigente.

Por eso para ser un excelente Informador Turístico, usted deberá cumplir con las siguientes funciones:

GENERALES

- Ceñirse a las normas de la institución que promueve el destino.
- Ser puntual y disciplinado.
- Mantener el área de trabajo aseado y funcional.
- Utilizar la camiseta del uniforme por dentro del pantalón y recuerde que el uso de accesorios que distorsionen la imagen del mismo no son permitidos.
- Administrar y utilizar eficazmente los recursos a su disposición.



INFORMACIÓN:

- Mantener la base de datos de los prestadores de servicios turísticos de su destino actualizada.
- Conocer la información turística del destino, sus principales atractivos, su agenda cultural y datos básicos (población, altura, división regional, etc).
- Retroalimentar y/o compartir información con sus compañeros de trabajo y demás del equipo de la Red Nacional PITS.
- Responder las solicitudes de información de los compañeros de la Red Nacional PITS.
- Mantener actualizada la programación de temporadas de cruceros para las regiones que tengan PITS con acceso a estos servicios turísticos.
- Mantener actualizada la programación de los eventos en Centros de Convenciones para las regiones que tengan PITS en estos espacios.

ATENCIÓN:

- Saludar y despedir al turista de una manera cordial.

Ejemplo:

"Bienvenido al Punto de Información Turística de _ _ _ _, mi nombre (nombre y apellido) es _ _ __ _ en que le puedo colaborar"

Este mismo saludo se puede implementar en la recepción de llamadas.

- Identificar el tipo de turista que se presenta en el PIT y sus necesidades específicas.
- Atender consultas básicas y especializadas de los visitantes procurando responder acertadamente.
- Personalizar su trabajo en función de la diversidad del público turista.
- Ofrecer servicios y herramientas disponibles en el PIT propio o los de la región que estén integrados a la Red Nacional de Puntos de Información Turística.
- Orientar al visitante en el manejo de las herramientas y equipos de consulta disponibles en el PIT.
- Consultar con los informadores de la red, información solicitada por el turista en caso de no contar con ella.



- Mantener actualizada la información turística del destino.
- Informar al turista sobre normas y/o restricciones en cada lugar de visita.
- Suministrar recomendaciones de seguridad para el viajero:
  - En lugares públicos.
  - En servicios de transporte.
  - Sobre el clima y el tipo de ropa a usar.
  - Números de emergencia.
- Sugerir a los turistas contratar servicios con empresas formales que cuenten con RNT y en el caso de los guías de turismo adicionalmente con la tarjeta profesional que lo acredita.
- Investigar sobre servicios de entidades relacionadas con el sector turismo, en pro de la retroalimentación de la información manejada por el PIT.

RESPONSABILIDAD SOCIAL:

- Entregar al visitante el formato de Preguntas, Quejas y Reclamos si el turista lo solicita y realizar el respectivo seguimiento de este proceso.
- Recibir las sugerencias y comentarios de los visitantes, recopilando así información cualitativa.
- Mantenga en el PIT material promocional para la prevención del delito de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes – ESCNNA.
- Absténgase de suministrar información respecto a establecimientos comerciales en los que se tenga conocimiento el desarrollo de prácticas sexuales (burdeles, establecimientos nocturnos, etc).
- Si conoce de información relacionada con actividades sexuales en los que se involucren a personas menores de 18 años, denuncia a través de **www.teprotejo.org** o la línea nacional del ICBF **01 8000 112 440.**
- Descargue en la tableta del PIT la herramienta **Te Protejo** desde la tienda de aplicaciones, a partir del 2015 todos los equipos suministrados por la red deberán contar con esta aplicación en sus equipos tecnológicos.



MATERIAL PROMOCIONAL DE REGIÓN Y PAÍS:

- Suministrar material promocional al visitante de manera gratuita.
- Llevar el control y actualizar el inventario de los recursos con que cuenta el PIT.
- El informador deberá solicitar ante el aliado regional el material promocional de la región y/o del país, antes de que éste se agote.

ESTADÍSTICAS:

- Realizar el registro en los formatos estadísticos establecidos por la Red Nacional PITS por cada uno de los visitantes atendidos en el punto.
- Si la consulta es por un grupo, se solicita diligenciar las planillas mientras se brinda la información a todo el grupo.
- Al finalizar el mes se debe realizar y presentar ante su jefe directo, la consolidación de la información estadística correspondiente al PIT de acuerdo a las instrucciones dadas por la Coordinación de la Red.
- Procurar adquirir en la mayoría de las consultas los datos de contacto del visitante para hacer seguimiento de satisfacción del servicio prestado en el PIT.
- Elaborar informes periódicos de gestión relacionados con la actividad del PIT tales como: visitas a prestadores y atractivos, capacitaciones brindadas y recibidas, estadísticas del PIT, redes sociales, entre otros.

6 Principios Éticos del Informador Turístico



¿Qué principios éticos debe tener un informador turístico?

Para que un Informador Turístico sea uno de los personajes idóneos en el destino para el turista, deberá apropiarse de los siguientes principios éticos:

- Brindar información verídica, confirmada y actualizada.
- No brindar a los turistas, información que perjudique la imagen del país, de la región o de la ciudad.
- Abstenerse de realizar comentarios negativos sobre las administraciones locales, departamentales o del orden nacional.
- Evitar sugerir alguna compensación económica por la información o el material brindado.
- No sugerir ni propiciar la visita a un lugar determinado con el fin de obtener comisiones.
- No utilizar la información consolidada en las bases de datos para uso o beneficio propio.
- No contactar por redes sociales, correos electrónicos o números telefónicos a los turistas que visitaron el PIT.

7

Mejores Prácticas



¿Cómo podría mejorar usted su labor?

Tenga en cuenta algunas pautas para hacerlo.

Pautas principales para el informador:

- Conozca a profundidad el destino en el que se encuentra y los servicios turísticos que se brindan; descripción, ubicación, cómo llegar, horarios, costos, teléfonos, entre otros. ✓
- Sea cortes, diríjase al turista con respeto. ✓
- Esfuércese por conocer las necesidades del turista colocándose en su lugar. ✓
- No diga "No", busque siempre una solución. ✓
- Tome una actitud positiva, muéstrese amable y sonriente. ✓



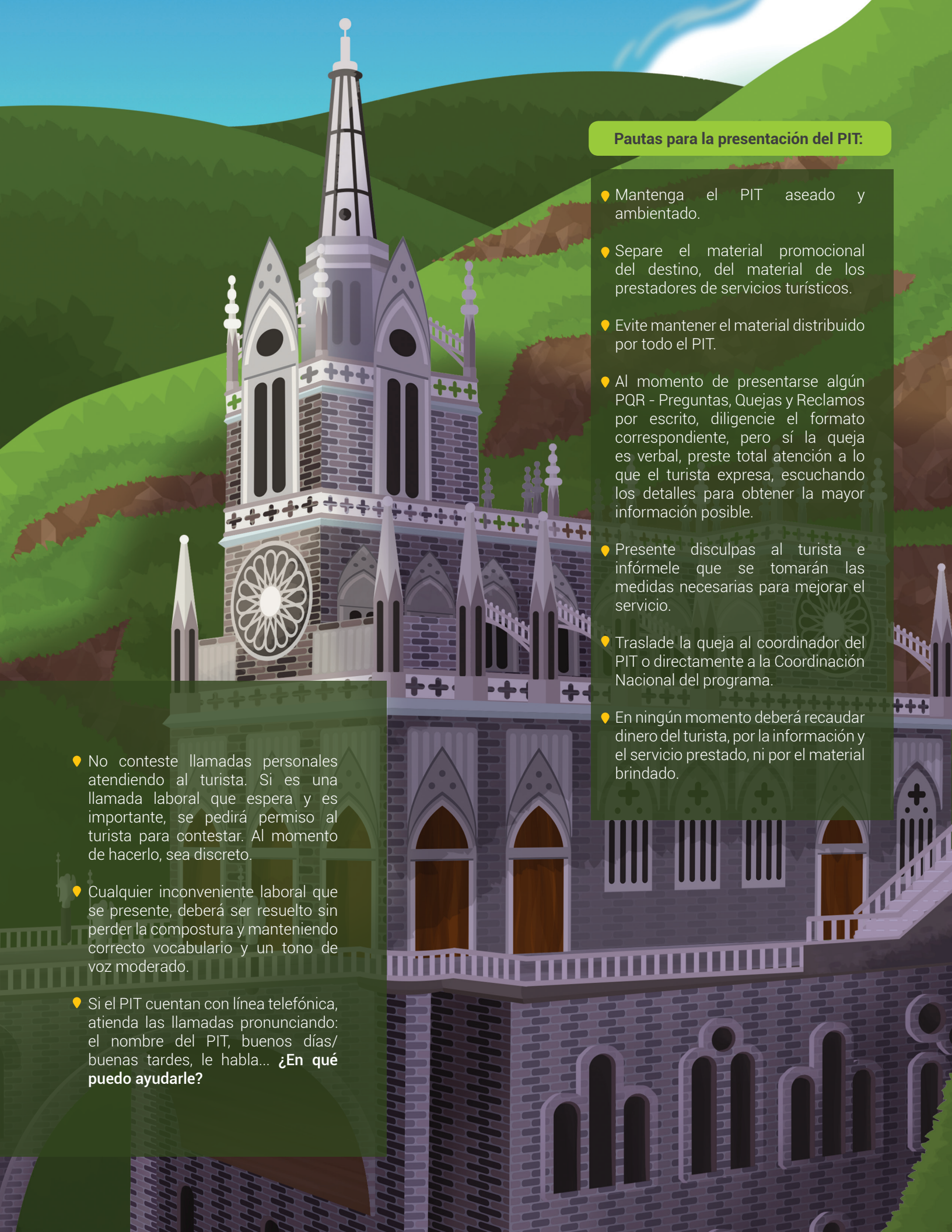
- Escuche con atención y exprésese con claridad. ✓
- Muestre disposición por atender y ayudar al turista. ✓
- Interésese por mejorar sus habilidades, aprendiendo y conociendo personalmente los lugares que recomienda. ✓
- Convierta las quejas en oportunidades de mejora. ✓
- Respete a sus compañeros y trabaje en equipo. ✓
- Agradezca la visita del turista e invítelo a volver y recorrer el país. ✓



Pautas para la atención al turista:

- Salude: Utilice el buenos días; buenas tardes, **¿Cómo está? ¿Cómo estuvo su viaje?**
- Ofrezca ayuda: **¿En qué podemos ayudarle?** Si conoce al turista, llámelo por su apellido "**Sr. Gómez**".
- Despídase: Que tenga buen día, disfrute su estadía, buenas noches.
- Utilice un tono de voz relajado y con el ritmo suficiente que no refleje ni prisa ni ansiedad.
- Cuide su imagen personal: el informador debe acudir al PIT transmitiendo profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio.
- Al dirigirse al turista, tenga en cuenta la postura, la expresión facial, la proximidad, la orientación, la posición y los movimientos de sus manos. No olvide que el lenguaje corporal transmite sentimientos y actitudes.
- Mantenga contacto visual permanente con el turista, evitando realizar trabajos paralelos o jugar con objetos.
- Manténgase de pie, incluso cuando el turista se encuentra sentado.
- Si el turista atiende una llamada o establece conversación con otra persona, manténgase a la vista, evitando meter las manos en los bolsillos, cruzar los brazos o apoyarse en elementos mobiliarios o paredes.
- Cuando se presenten grupos en el PIT, procure dirigir la mirada de forma aleatoria evitando fijar la mirada en una sola persona.
- Si en el momento de estar atendiendo un turista, llega otro, usted pedirá permiso al turista que se está atendiendo y le dirá al turista que acaba de llegar, que le regale unos minutos para atenderlo.





Pautas para la presentación del PIT:

- Mantenga el PIT aseado y ambientado.
- Separe el material promocional del destino, del material de los prestadores de servicios turísticos.
- Evite mantener el material distribuido por todo el PIT.
- Al momento de presentarse algún PQR - Preguntas, Quejas y Reclamos por escrito, diligencie el formato correspondiente, pero sí la queja es verbal, preste total atención a lo que el turista expresa, escuchando los detalles para obtener la mayor información posible.
- Presente disculpas al turista e infórmele que se tomarán las medidas necesarias para mejorar el servicio.
- Traslade la queja al coordinador del PIT o directamente a la Coordinación Nacional del programa.
- En ningún momento deberá recaudar dinero del turista, por la información y el servicio prestado, ni por el material brindado.

- No conteste llamadas personales atendiendo al turista. Si es una llamada laboral que espera y es importante, se pedirá permiso al turista para contestar. Al momento de hacerlo, sea discreto.
- Cualquier inconveniente laboral que se presente, deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo correcto vocabulario y un tono de voz moderado.
- Si el PIT cuentan con línea telefónica, atienda las llamadas pronunciando: el nombre del PIT, buenos días/ buenas tardes, le habla... **¿En qué puedo ayudarle?**

Deseamos que la lectura de esta cartilla, lo haya llevado a un momento de autoreflexión, que produzca un efecto dinamizador en su práctica como Informador Turístico en cualquiera de los Puntos de Información Turística de la Red Nacional.

No olvide que su calidad en el servicio, es uno de los factores importantes para hacer de nuestro país uno de los mejores destinos turísticos del Mundo.

RED NACIONAL DE PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO

FONTUR COLOMBIA

INFORMACIÓN TURÍSTICA
TOURIST INFORMATION

Más información en
www.fontur.com.co