PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Manejo de La Informacion Turística Regional

- **Código del Programa:** 13530482
- **Nombre del Proyecto** (si es formación Titulada): N/A
- **Fase del Proyecto** (si es formación Titulada): N/A
- **Actividad de Proyecto**(si es formación Titulada): N/A
- **Competencia**: 260201021: Atender Usuarios de Acuerdo a las Politicas del Servicio.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: **:** Determinar las necesidades y expectativas del cliente de acuerdo con los protocolos de la organización

- **Duración de la Guía: 10 horas**

1. PRESENTACIÓN

Estimado Aprendiz SENA:

La atención al cliente son actividades desarrolladas por las empresas con el fin de identificar las necesidades del cliente para satisfacerlas y lograr cubrir sus expectativas. (Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007, p.6).

El programa de formación “Manejo de la Información Turística”, su principal objetivo es facilitar al aprendiz herramientas para el desarrollo de competencias, que le permitan hacer un diagnóstico sobre las necesidades y expectativas del cliente, de forma tal, que las personas vinculadas a este sector, logren un nivel de cualificación estándar en la entrega de información sobre atractivos turísticos y sus servicios complementarios; optimizando la estrategia de promoción y el nivel de idoneidad informativo requerido

Al finalizar el proceso, el aprendiz cuente con la argumentación y competencia requerida, para aportar soluciones fundamentadas en el criterio de mejoramiento continuo, orientando la respuesta formativa hacia el logro de la AA1” Diagnosticar las necesidades y expectativas del usuario”

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

3.1.1 Actividades previas

1. Antes de desarrollar las evidencias propuestas en esta actividad de aprendizaje, es vital realizar las actividades previas:

a. Realizar el sondeo de conocimientos previos.
b. Presentarse ante su instructor y compañeros en el foro social.

El Sondeo de conocimientos previos, permite medir el nivel de conocimientos que se poseen sobre la temática del programa.

El Foro social es un espacio de encuentro entre aprendices e instructor, donde se pueden compartir expectativas, proyectos de vida y gustos; con la participación en este foro, se busca crear lazos de compañerismo, recreación, esparcimiento y reflexión.

Para iniciar, cada aprendiz debe realizar una presentación personal incluyendo: experiencia profesional, expectativas y aspectos que considere le ayudará este programa de formación en su vida profesional**.**

A continuación, se describen los pasos para participar:

- Debe estar en el ambiente, la hora indicada.
- Lo puede hacer de la forma crativa que usted considere.

De acuerdo con este análisis, y con el ánimo de preparar su camino formativo se requiere que haga una reflexión frente a las siguientes preguntas:

¿Cuáles considera que son las necesidades y motivaciones más importantes que estimulan a una persona para hacer turismo?

Importante: Consulte el cronograma de actividades y la planeación pedagógica que se le 3 envia a su correo electrónico o al grupo de wasap en el cual usted es miembro ahí encontrara "Cronograma" y la Planeación Pedagógica.

Nota: esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimiento necesarios para el aprendizaje.

Sesión 1: "**Necesidades y expectativas del cliente".**

Considerando que una de las constantes del sector turístico se ubica en el persistente cambio e innovación, se hace necesario dotar al aprendiz de herramientas que le faciliten la atención, servicio y suministro de información requerida con criterio de excelencia y calidad, observando siempre, la importancia que reviste para una correcta asistencia, el determinar acertadamente las necesidades y expectativas del cliente.

- **Descripción de la Actividad**

En esta sesión, el aprendiz puede preparar una socialización a su instructor y a sus compañeros sobre:

¿Cómo interpreta usted la siguiente frase: "en una sociedad competitiva, la ineficiencia no tiene cabida"?

¿Qué aplicación directa deriva de ella, en el momento de brindar información turística requerida por un cliente? Sustente su respuesta.

De la misma manera, durante la sesión no olvide participar y dar opiniones sobre los aportes que hagan otros aprendices. El día y la hora en la que se realizará la sesiónl serán establecidos por el instructor.

3.3. Actividades de transferencia de conocimiento

Evidencia de Producto.

Estudio de caso "Las vacaciones prolongadas en el Ritz".

En este momento, usted como aprendiz, ha logrado los conocimientos y las habilidades a través de la construcción del aprendizaje que le permitirá el análisis y la interpretación del servicio al cliente.

Descripción de la Actividad

De acuerdo con los conocimientos alcanzados, se requiere que usted como aprendiz, analice el siguiente caso sobre el servicio al cliente.

En una de las cadenas más lujosas de hoteles del mundo; el pequeño hijo de Chris Hurn dejó por accidente su peluche de jirafa en la habitación y la pobre Joshie quedó abandonada. Tratando de calmar a su hijo, Hurn le dijo que Joshie, estaba tomando unos días extras de vacaciones y al escribirle al hotel, les explicó lo que le había dicho a su hijo. Elabore un documento en Word, donde de respuesta a los siguientes interrogantes:

¿Cuál ha sido tu mejor experiencia de servicio al cliente?

¿Qué medidas simples podría tomar una empresa para mejorar su atención?

Realice un documento de Word luego envíela a través del correo electrónico del instructor o presentelo en fisico:

3.2. Ambiente requerido.

Aula de Clases, Internet, Wasap, otros.

3.3. Materiales.

- Material de formación y materiales complementarios.
- Biblioteca SENA.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Cuestionario y/o análisis de Casos. **Evidencias de Desempeño:** Observación de la actitud de servicio frente a cinco tipos de clientes. **Evidencias de Producto:** Un informe corto sobre los resultados de la evaluación	Identifica los puntos críticos y de inconformidad de relacion con los Clientes, utilizando técnicas de Orienta al Cliente de acuerdo al modelo estructurado con base en las necesidades de los clientes. . Realiza informes de servicio. según el grado de cumplimiento de los estándares y el nivel de satisfacción de los usuarios y clientes.	Técnica: Pregunta-cuestionario . Taller Teórico / Practico Lista de Chequeo socializacion Taller Teórico / Practico Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Adprosumer: -AD (anuncio): el cliente satisfecho con un producto o servicio comparte su experiencia positiva con el resto de clientes y se convierte en su mejor prescriptor. La fuerza que tiene un cliente satisfecho es incalculable. PRO (productor): La nueva generación de clientes produce información (comentarios, valoraciones, fotos, videos, podcasts) y la comparte con los demás.

Agroturismo: es una forma de turismo en la que la cultura rural es a provechada económicamente para brindar diversas opciones de turismo.
El consumer: es el turista clásico, el cual se limita a consumir el producto turístico, el turista que entrega la preparación de sus vacaciones a profesionales y que se deja persuadir en un grado importante.

El prosumer: le gusta crear su propio producto, desde que le nace la necesidad del viaje, es un consumidor activo el cual utiliza internet para para documentarse de aquellos servicios que le satisfacen a la hora de elegir alguno.

El Termalismo: es la utilización terapéutica de las propiedades de las aguas minerales.

El Turismo de Masas: es aquel que se realiza, de forma masiva, por todo tipo de personas, sin importar su nivel económico por lo que no es un tipo de turismo exclusivo.

El Turismo ecológico o ecoturismo: es una nueva tendencia del Turismo Alternativo diferente al Turismo tradicional. Es un enfoque para las actividades turísticas en el cual se privilegia la sustentabilidad, la preservación, la apreciación del medio que acoge y sensibiliza a los viajantes.

Enológico: es aquel tipo de turismo dedicado a potenciar y gestionar la riqueza vitivinícola de una determinada zona. Se relaciona con el turismo gastronómico, cultural y de la salud-belleza.
Itinerante: Que va de un lugar a otro sin permanecer fijo en ninguno.

Los proKsumer: son personas muy activas que tienes su propio blog o página web para contar sus experiencias y manejan las redes sociales para crear comunidad y compartir su mensaje con el mayor número posible de seguidores.

Tour operadores: Empresa que, bajo un solo centro de decisión, abarca actividades de agencia de viajes, transporte, acogida hotelera.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Blogspot.com. (2009). Tipos de Clientes y su Clasificación . Recuperado el 5 de Noviembre de 2014, de http://afvtgt09.blogspot.com: http://afvtgt09.blogspot.com/2009/10/tipos-de-cliente-y-su-clasificacion.html.

Consumoteca.com. (20 de Julio de 2010). Derechos y obligaciones de los usuarios turísticos. Recuperado el 5 de Noviembre de 2014, de www.consumoteca.com:http://www.consumoteca.com/turismoyviajes/ turismo/derechos-y-obligaciones-de-los-usuarios-turisticos/

Ejarque, J. (2009). El Turista Cliente. Recuperado el 5 de Noviembre de 2014, de www.colombiaaprende.edu.co:http://www.colombiaaprende.edu.co/html/estudiantesuperior/1608/articles-218036_archivo_ pdf10.pdf.

Sobejano, J. (Febrero de 2009). Los Distintos Modelos del Nuevo Cliente Turístico.Recuperado el 5 de Noviembre de 2014, de www.hosteltur. com:http://www.hosteltur.com/58823_distintos-modelos-nuevoclienteturistico.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ledis E, Escobar G.	Instructor	Centro Agroempresarial y Acuicola	15/04/2022.

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Ledis E. Escobar G.	Instructor	CAA	15/08/2023	Ajustes pedagógicosy metodológicosen las actividades y sus correspondientes Evidencias.
	Ledis E. Escobar G.	Instructor	CAA	15/03/2022	Cambio de Actividad debido a la normalidad presencial. Luego de estar trabajando en la virtualidad, por pandemia el Cov, 19
	Ledis E. Escobar G	Instructor	CAA	15/09/2022	Cambio de Formato