Centro Agropecuario La Granja

Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral

"TALLER"
"SERVICIO AL CLIENTE TURISTICO DE LA PALMITA"

Información General

Regional: TOLIMA **Centro de formación:** AGROPECUARIO LA GRANJA

Programa de Formación: ANIMACION DE GRUPOS EN RECORRIDOS TURISTICOS 13530524

Competencia: DISEÑAR PROGRAMAS TURÍSTICOS CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DELMERCADO Y/O SOLICITUD DEL CLIENTE.

Aprendiz: Tania Roldan, Diana perez y isleny ficha: 3090473

Instructor: MAYERLIN MORALES PARRA AVSD

Ciudad: NATAGAIMA LA PALMITA **Fecha:** 3-10-2024

Diana T

MAYERLIN MORALES PARRA
Instructora de turismo
Programa AVSD
Centro Agropecuario La Granja



1) Con sus palabras diga que es servicio al cliente en la industria turística. es la calidad del servicio proporcionado a los turistas y visitantes antes durante y después de su estancia en el destino o establecimiento turístico, su objetivo es satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes proporcionando una experiencia memorable positiva.

2) ¿Qué factores intervienen en el servicio al cliente?

Los factores internos: Habilidades y conocimientos infraestructura entrenamiento cultura organizacional valores y actitudes recursos financieros factores externos economía política perfil nacionalidad cumplimiento accesibilidad seguridad y salud viajar.

Diana 2
MAYERLIN MORALES PARRA
Instructora de turismo
Programa AVSD
Centro Agropecuario La Granja

3) **Cuál es la actitud que debemos tener a la hora de ser recreador turístico?**

1 Investigar sobre la cultura costumbres del destino
2 respetar los sitios sagrados y patrimonios
3 No interferir con las actividades locales
4 Recoger respetar y cuidar
5 Apoyar prácticas sostenibles
6 Ser amables
7 Participar en actividades
8 respetar los derechos humanos
9 Denunciar cualquier actividad inapropiado.
10 Estar abiertos a nuevas experiencias.

4) **¿Qué Tipologia de turistas conoces?**

Turismo urbano o turismo de negocio, Turismo Costero Turismo rural
Turismo insular Turismo de montaña
Turismo activo gastronomico, de compras
Oventos.

5) **Cuál es la presentación personal que debe tener una persona que trabaje en la parte de recreación en un hotel?**

Vestimenta, cabello limpio y bien peinado uñas limpias y cortadas, zapatos limpios y cerrados sonrisa y saludo agradable y cordial abierto y relajado amabilidad y empatía
Disposicion para ayudas paciencia y calma
Proactividad y iniciativa Respeto y cortecia
Trabajo en equipo, adaptabilidad flexibilidad
Conocimiento del hotel. y sus servicios

Diana J

MAYERLIN MORALES PARRA
Instructora de turismo
Programa AVSD
Centro Agropecuario La Granja