



David Paredes Paredes, Ph.D.
GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ



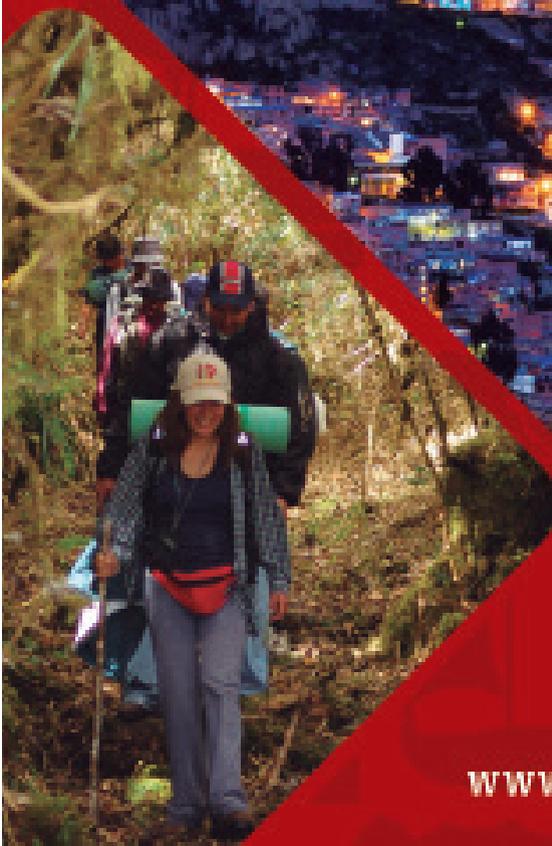
Gobierno Autónomo Departamental de La Paz
Secretaría Departamental de Turismo y Culturas
Dirección de Turismo



SERVICIOS DEL GUÍA DE TURISMO

Manual de procesos

www.milapaz.travel





Félix Patzi Paco, Ph.D
Gobernador del Departamento de La Paz

SERVICIOS DEL GUÍA DE TURISMO

Manual de procesos

Pepe Rogelio Sarzuri Alcón
SECRETARIO DEPARTAMENTAL DE TURISMO Y CULTURAS

Lic. Janette Blanco Barrios
DIRECTORA DE TURISMO

Marcos Antonio Peredo Martinez
CONSULTOR - CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN TURÍSTICA





CONTENIDO

I. Introducción.....	5
II. Perfil profesional del guía turístico.....	6
III. Organización y planificación del viaje.....	7
3.1. Proceso de planificación del tour.....	10
3.1.1. Consideraciones generales.....	11
3.2. Recursos materiales.....	12
3.3. Contacto con los proveedores de servicios.....	13
IV. Formulario de satisfacción del cliente.....	13
V. Protección y conservación medioambiental.....	14



www.guiaexpoz.travel

INTRODUCCIÓN

Guía de Turismo, significa ser un embajador de la cultura de un país, región o municipio donde se reside, cuya misión es la de transmitir toda una gama de conocimientos relacionados a los usos, costumbres y aspectos culturales con la historia de un país, región o municipio.

Personaje, con un amplio dominio de rutas turísticas que lo convierte en un anfitrión ideal, que disfruta gratamente de la compañía de otras personas, manteniendo el ímpetu por servir y contribuir a que los visitantes tengan una grata experiencia.

Por lo general el guía de Turismo Local, tiene formación autodidacta, con una vasta comprensión de la actividad turística, hecho que le permite manejarse con mucha seguridad sobre su territorio, precautelando siempre por la seguridad de sus visitantes; en la mayoría de los casos fortaleciendo su experiencia en caso de ser necesario, con el manejo de un idioma extranjero comercial, como es el inglés.



II. Perfil profesional del Guía Turístico

El guía de turismo debe desarrollar técnicas didácticas de comunicación, para hablar de una determinada temática concerniente a la descripción del lugar visitado, acudiendo a una interpretación simple y sencilla, acerca de temas geográficos, ambientales y culturales. También es necesario que conozca técnicas básicas de primeros auxilios, para atender posibles incidentes.

Como en todo rubro de servicios, tiene que agradecerle trabajar con gente, su vocación de servicio involucra, conocer el tipo de clientes con el que va trabajar, con la finalidad de saber identificar las necesidades del cliente, que

lo haga apto para relacionarse con grupos heterogéneos adaptarse a los mismos y generar un ambiente agradable entre ellos, facilitando el normal desenvolvimiento de sus labores.



III. Organización y planificación del viaje

- El guía debe mantener contacto constante con los organizadores de viajes quienes son los que comercializan el producto turístico, con la finalidad de obtener información detallada de las posibles visitas, confirmación de fechas de llegada, cantidad de pasajeros y hora de arribo.
- Preparar sus viajes con anticipación, previendo futuras contingencias tales como: bloqueos, derrumbes, clima, reserva en hoteles, restaurantes, normas y



reglamentos para visitar los atractivos naturales (parques, áreas protegidas u otros.)

- Enterarse si el viaje programado, viene con todo pagado o incluido (ingresos a museos, comidas, paseos, etc.)
- Conocer a la perfección los atractivos turísticos del lugar, horarios de visita, costo de ingreso, duración del recorrido, etc.
- La modulación de su voz, cuando habla debe ser cortés, firme, y correctamente empleada en cada ocasión.



- La presentación personal de los guías, debe mostrarse impecable, los hombres bien afeitados con el cabello recortado y las mujeres sin exceso de maquillaje con poca ostentación de joyas, ambos correctamente vestidos para la ocasión que el tour amerita.





3.1. Proceso de planificación del tour

- En caso de hacerse cargo de algunos pagos, debe contar con el presupuesto necesario.
- Uno o dos días antes, debe coordinar con el servicio de transporte y todos aquellos servicios que se vayan a utilizar durante el tour.
- Acudir al punto de encuentro con los turistas sean estos nacionales o extranjeros, generalmente toda esta planificación viene organizada por la agencia de viajes, que solicita el servicio.
- Realizado el contacto, luego de presentarse con ellos, brindarles una breve narración del recorrido, tiempos y horas de arribo.
- Recordarles que tipo de insumos deben llevar:
 - Gorras
 - Protector solar
 - Ropa abrigada (si se diera el caso)
 - Zapatos con planta gruesa (si amerita el caso)
 - Lentes de sol (si amerita el caso)



- Prever, si los turistas solicitaron un refrigerio para el tour, de ser así, coordinar con el hotel la preparación y correcto empaque, para luego hacer entrega a cada uno de los turistas.
- Concluidos estos pasos, se da inicio al tour.
- Una vez en el atractivo turístico, el guía asume la cabeza del grupo, • El recorrido debe ser ameno, manteniendo el interés por las preguntas que pudieran surgir de parte de los turistas, las cuales deben ser absueltas en el momento.



3.1.1. Consideraciones generales

- El guía de turismo, debe controlar sus emociones, sobre todo ser tolerante mientras dure el recorrido.
- El servicio de un guía de turismo, no termina hasta que el turista retorne a su lugar de origen, su trabajo requiere que sea personalizado durante todo el tour.
- No debe consumir bebidas alcohólicas por ningún motivo, velando por la calidad del servicio que presta.
- En caso de que se presente algún accidente, que merezca una atención médica de urgencia, el guía debe atender esta emergencia oportunamente.



3.2. Recursos materiales

Es imprescindible que el guía de turismo cuente con el siguiente material:

- Teléfono celular, con cargador portátil en caso de requerir su uso.
- Exigir al conductor del transporte, llevar un botiquín de primeros auxilios.
- Es siempre necesario que el guía lleve consigo un mini botiquín de primeros auxilios, equipado con lo más esencial (alcohol, yodo, agua oxigenada, gasas, algodón y tijeras pequeñas).
- Dependiendo del motivo de la visita del turista, sea de salud, de aventura, ecoturismo, cultural, etc., el guía debe contar con el equipo necesario para cubrir ciertas necesidades que pudieran presentarse.



3.3. Contacto con los proveedores de servicios

- Es necesario que el guía de turismo, tenga toda la información referente al itinerario de sus clientes días antes, para verificar la reserva en hoteles, transporte, restaurantes, horarios, costos o prever imprevistos.

IV. Formulario de satisfacción del cliente

- Cuando el tour haya concluido, el guía de turismo debe solicitar al visitante con mucha cortesía, que llene el formulario de "SATISFACCIÓN DEL CLIENTE", que se constituirá en un parámetro de la calidad del servicio, para ver si su trabajo colmo las expectativas del visitante o no, de la misma manera este formulario le servirá a la agencia organizadora del tour, medir la eficacia de los guías con los que trabaja y su competitividad

<i>Formulario satisfacción del cliente</i>				
tenga la gentileza de calificar nuestros servicios				
<i>calificación</i>	 <i>Malo</i>	 <i>Regular</i>	 <i>Bueno</i>	 <i>Muy Bueno</i>
<i>La organización del tour fue</i>				
<i>El trabajo del Guía de turismo fue</i>				
<i>Los horarios del tour, fueron respetados</i>				
<i>Como fueron los servicios complementarios como hoteles, restaurantes, transporte</i>				
<i>¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio?</i>				
<i>Muchas gracias por su ayuda.</i>				
<i>Fecha:.....</i>				

V. Protección y conservación medioambiental

- Dependiendo del lugar de visita, el guía debe llevar bolsas para recoger la basura que sus turistas pudieran generar.

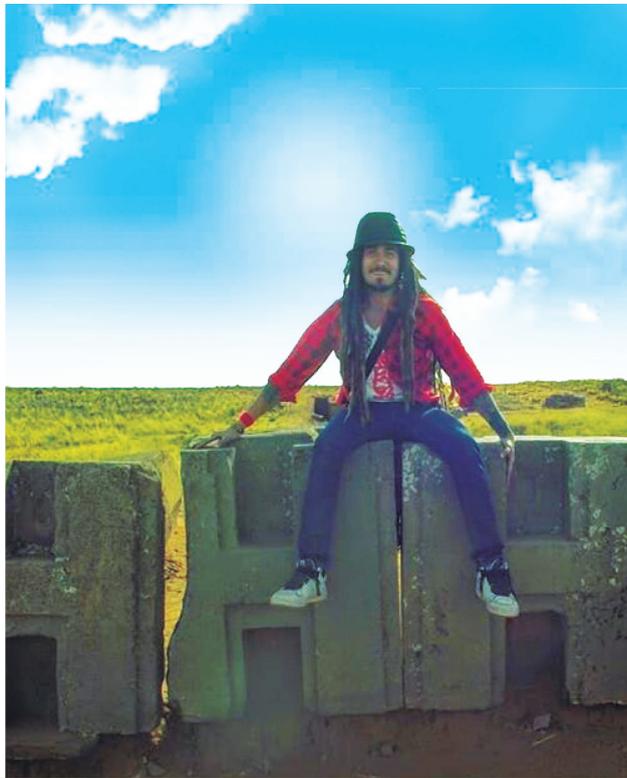




- Comunicar a los turistas, sobre la política de conservación y preservación del medio ambiente antes de empezar la visita al lugar.

- Respetar y hacer respetar, los atractivos en los cuales no se permite sacar fotos, o en el que los pobladores no estén de acuerdo con posar para unas fotografías.

- No permitir que los turistas deterioren los atractivos culturales arqueológicos.





www.milapaz.travel



ZONA GRAN PODER CALLE GALLARDO EDIF.
6.800 L.P. 4TO. PISO
(FRENTE A LA IGLESIA JESÚS DEL GRAN PODER)



2462124 / 2125016



La Paz Departamento Maravilla



@lapazdepartamentomaravilla



DirTurismo GADLP