

Manual de recomendaciones para guías de turismo cultural.



Integrantes:

Índice:

1. Presentación **(Página 3)**
2. Recomendación en relación a: **(Página 4)**
 - 2.1 Presentación personal **(Página 4)**
 - 2.2 Actitud al momento de guiar. **(Página 5)**
 - 2.3 Como hablar frente al grupo **(Página 6)**
 - 2.4 Como comenzar el tour **(Página 7)**
 - 2.5 Como organizar el grupo durante los desplazamientos **(Página 8)**
 - 2.6 Qué hacer al momento de interpretar un punto del recorrido.
(Página 8)
 - 2.7 El mensaje de interpretación. **(Página 9)**
 - 2.8 Imprevistos, capacidad de reaccionar frente a situaciones no planificadas **(Página 9)**
 - 2.9 Cierre del tour. **(Página 10)**
3. Glosario **(Página 11)**

1. Presentación:

El presente manual de recomendaciones para guías de turismo cultural ha sido elaborado para dar a conocer las diferentes características y actitudes que debe tener un buen guía tales como ser capaz de cautivar a los clientes mientras presenta una gran variedad de temas ilustrativos y de referencia, mantener una actitud y disposición ante las diferentes circunstancias que se le den durante su tour. El trabajo del guía



también requiere del dominio de idiomas y de la habilidad para tratar a los clientes con sensibilidad y tacto a la hora de atender una queja o inquietud. Además de ser fundamental a la hora de tratar con los consumidores, lo anteriormente mencionado también cumple la función de ser un factor importante en la tarea de persuadir a los turistas para que adquieran servicios complementarios tales como excursiones opcionales.

2. Recomendación en relación a:

2.1 Presentación personal

Debido a que el guía es la cara visible de la empresa frente a los clientes que contrataron el servicio, es de vital importancia que este lleve una vestimenta que este acorde a la actividad a desarrollar, que ésta esté debidamente limpia y en condiciones optimas para que no presente ningún tipo de inconveniente al momento de prestar el servicio.

Por otra parte es importante la higiene del guía al momento de tomar contacto con los usuarios ya que la primera impresión y la comodidad de los clientes durante la actividad debe siempre ser la mejor.



2.2 Actitud al momento de guiar

Un guía debe ser primordialmente amable con sus clientes, teniendo en cuenta que debe generar un vínculo de confiabilidad con ellos, debe manejar gran conocimiento respecto de los hitos de su recorrido, también tiene que estar siempre atento a las diversas preguntas e inquietudes que les surjan a quienes está guiando.

Por otra parte debe siempre manejar un buen lenguaje tanto verbal como corporal, de manera que los clientes vean en él alguien confiable respecto al trabajo realizado. Es importante mencionar que un guía de calidad siempre debe demostrar un liderazgo positivo, ser responsable y puntual.



2.3 Como hablar frente al grupo

La comunicación en el guiado en forma general, se caracteriza por desarrollarse en un entorno variado e impredecible, por lo que el guía debe estar consciente y alerta respecto a los diferentes factores ajenos a su control y que pueden afectar la comunicación como por ejemplo el tiempo, el momento del día, los factores ambientales, congestión vehicular, etc... Otro elemento que varía con frecuencia es la atención de nuestros clientes, se debe tener en cuenta el segmento de demanda, el mensaje se debe adaptar a las características del grupo (idioma, edad, extracción cultural, nivel educativo, etc.). Otro factor importante que no ha que dejar pasar es la ubicación que el guía otorgara y el desplazamiento, Siempre que el entorno lo permita y cuando ambos estén visualizando un objeto de atención, el guía debe pararse erguido y ubicarse de manera diagonal al grupo, sin perder el contacto visual con este; el grupo debe situarse en forma de "media luna"



➤ Las falencias en la comunicación:

- Volumen en el tono de voz
- Mala dicción
- Muletillas
- Hablar muy rápido
- Ocupar un vocabulario acorde a los turistas

2.4 Como comenzar el tour

En este momento la función principal del Guía es la información necesaria y requerida, tanto de los atractivos turísticos como de cualquier otra información de interés, teniendo en cuenta el tipo de turistas y la disponibilidad de tiempo. La mejor recomendación dentro de esta función es:



- Determinar el inicio del guiado del atractivo o lugar de visita.
- Seleccionar adecuadamente los aspectos y objetivos a mostrar, explicar y determinar el orden de presentación
- Brindar información precisa y breve de los diversos puntos de interés de la ruta
- Determinar el ritmo a seguir de la visita, aplicando la mayor o menos cantidad de información, según el interés y tiempo disponible
- Verificar la presencia de todo los turistas
- Aclarar las inquietudes de los turistas adecuadamente
- Profundizar la información en caso de que el turista así lo requiera con datos verificados y actuales.
- Organizar la visita de acuerdo a la presencia de otros grupos y actividades que se realicen en el lugar
- Informar a los turistas sobre las limitación restringidas en el lugar

2.5 Como organizar el grupo durante los desplazamientos

Como un buen guía, éste debe siempre mantener el control de sus clientes a medida que va avanzando el recorrido, principalmente para evitar accidentes o imprevistos negativos, por lo mismo se debe trabajar con grupos pequeños que sean fáciles de controlar y organizar, como también se puede asignar a los clientes ciertos roles a cumplir como por ejemplo que uno cierre el grupo es decir, que vaya al final para asegurarse que ninguna persona del grupo tome un rumbo distinto al esperado. Otra manera efectiva de organizar el grupo durante los desplazamientos es hacer pequeñas paradas para mostrar hitos menos importantes así el guía se asegura de ir avanzando con todo el grupo unido.

2.6 Qué hacer al momento de interpretar un punto del recorrido

Es importante buscar el lugar indicado para ubicar a nuestros turistas, donde puedan contemplar de la mejor manera el recorrido, tratando de no intervenir en el paso y la cotidianidad de los transeúntes, un lugar donde no exista mucho impacto acústico, ya que esto impedirá la comunicación y comprensión apropiada entre guía y turista. Explicar de forma clara, contestar dudas, despertar interés y que el recorrido sea una experiencia agradable entregando cultura y entretenimiento.



2.7 El mensaje de interpretación

Al entregar el mensaje de interpretación debemos provocar interés y curiosidad a nuestros visitantes, generando así ganas de volver. Relacionar, conectarlos con lo que se quiere interpretar, jugando con sus experiencias y vivencias, de esta manera podremos revelar y transmitir un mensaje claro que la audiencia no olvidará.

2.8 Imprevistos, capacidad de reaccionar frente a situaciones no planificadas

La planificación anticipada formara una parte de gran importancia ya que realizándola puedo analizar y informarme de los posibles imprevistos que pueden generarse durante mi guiado , muchas veces estos imprevistos pueden ser evitados o estar preparados para ellos , como es la distribución del tiempo .No deben existir tiempos muertos, tengo que idear actividades que rompan con su vida cotidiana, generalmente si realice una buena planificación el porcentaje de imprevistos que pueda tener en mucho mejor .

2.9 Cierre del tour.

El cierre del tour es la finalización del guiado, por lo tanto debe dejar un mensaje claro, y que por supuesto la audiencia no olvide.

En el cierre del tour se les invita a los participantes que planteen sus dudas y que además hagan un análisis de la actividad.

En cuanto a los turistas, deben finalizar el tour con las ganas de volver al lugar, o a los alrededores de este.

Es súper importante que el guía a cargo del grupo tenga claro que es lo que sigue para los visitantes después del tour, para dar paso a la siguiente actividad y no desorientar a los turistas.



3. Glosario

Guía: Aquello que dirige o encamina.

Turista: Persona que hace turismo.

Tour: Excursión, gira o viaje por distracción.

Turismo: Actividad o hecho de viajar por placer.

Cultural: Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc.

Hitos: Zonas de gran importancia.

Líder: Persona a la que un grupo sigue, reconociéndola como jefe u orientadora.

Ruta: Camino o dirección que se toma para un propósito

Limitación: Límite o término de un territorio.

Imprevistos: No previsto.

Prever: Disponer o preparar medios contra futuras contingencias.

Desorientar: Hacer que alguien pierda la orientación o el conocimiento de la posición que ocupa geográfica o topográficamente.

Atractivo: Que atrae o tiene fuerza para atraer.