

2. Atención turística al cliente

INTRODUCCIÓN

Este módulo de 76 horas pedagógicas se imparte en tercer medio, y tiene como objetivo principal que los y las estudiantes sean capaces de atender cordialmente al cliente y puedan resolver eficientemente problemas propios del sector turístico, según los estándares de la industria. Asimismo, los turistas (nacionales y extranjeros) requieren soluciones concretas rápidas y eficientes, frente a posibles situaciones que se les presenten en el destino. La actividad turística en sí implica tener vocación por el servicio, por lo que resulta muy importante hacer parte de esta premisa a los y las estudiantes.

Este módulo busca desarrollar en los y las estudiantes la empatía, la cordialidad y la formalidad que se requiere al escuchar, comprender y resolver un problema puntual (en español e inglés); utilizar un trato adecuado y profesional hacia el cliente; busca además que sean capaces de coordinar y de gestionar, entre todos los agentes involucrados, la solución de un problema; y que comprendan que la satisfacción de un cliente significa un impacto positivo para el óptimo desarrollo de la actividad turística.

En este módulo, las evaluaciones implicarán instancias en que deban hablar en público, como presentaciones y juego de roles, tanto en español como en inglés, aplicando las técnicas de comunicación efectiva, como también la redacción de informes escritos.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 2 · ATENCIÓN TURÍSTICA AL CLIENTE		76 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
OA 2					
Atender a los turistas de acuerdo a sus necesidades, deseos y demandas, aplicando un trato amable y técnicas de comunicación efectiva, interactuando en idioma inglés básico cuando fuese necesario, orientando e informando de manera clara y precisa sobre los servicios turísticos.					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
1. Gestiona las respuestas y soluciones a los requerimientos de los turistas, teniendo en cuenta sus necesidades, deseos, características (género, grupo etario, cultura, entre otros) y los servicios disponibles.	1.1 Discrimina entre tipos de demandas y necesidades de los clientes, considerando edad, género, si es un individuo o una familia, nacionalidad y tipo de servicio.	A			
	1.2 Resuelve demandas o necesidades de los clientes de manera oportuna y directa, teniendo en cuenta los servicios disponibles, y en idioma inglés cuando sea necesario.	A	C	D	
	1.3 Deriva a los clientes, cuando corresponda, con el departamento o persona pertinente a la situación, para la resolución de sus necesidades o problemas.	A	C	D	
	1.4 Registra el tipo de demandas y necesidades de los clientes, en los formatos definidos por el establecimiento, ya sea digital o manual, con el fin de sistematizar los eventos recurrentes.	A	B	C	
		D	E	H	

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
2.	Orienta e informa a los clientes sobre ofertas turísticas, de manera oportuna, clara y veraz, según las necesidades y en idioma inglés, si fuese necesario.	2.1				
			Ofrece paquetes turísticos o información turística, para una o más personas, de acuerdo a los intereses y motivaciones de viaje y al tipo de cliente.	A	B	C
				D	E	H
		2.2				
		Explica los servicios turísticos presentados en el programa turístico y en la publicidad, utilizando técnicas de comunicación efectiva, resguardando la actualización permanente de la información, de acuerdo a las preferencias manifestadas por el cliente.	A	B	C	
			D	E	H	

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención turística al cliente
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Resolviendo situaciones problemáticas del servicio turístico
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	18 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Gestiona las respuestas y soluciones a los requerimientos de los turistas, teniendo en cuenta sus necesidades, deseos, características (género, grupo etario, cultura, entre otros) y los servicios disponibles.	1.1 Discrimina entre tipos de demandas y necesidades de los clientes, considerando edad, género, si es un individuo o una familia, nacionalidad y tipo de servicio. 1.2 Resuelve demandas o necesidades de los clientes de manera oportuna y directa, teniendo en cuenta los servicios disponibles, y en idioma inglés cuando sea necesario.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Aprendizaje basado en problemas

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Prepara una presentación en formato digital sobre las posibles demandas y necesidades que presentan los clientes, dependiendo del tipo de situación en que se encuentren y el tipo de servicio turístico.
- › Situará a sus estudiantes en cada contexto del sector productivo.
- › Indicará los principales aspectos a considerar en la resolución de un caso.
- › Elabora una guía de trabajo, con un caso por cada grupo formado en el curso, en diferentes escenarios (línea aérea, información turística, agencia de viajes, circuito turístico, museo, entre otras), estableciendo rigurosamente los pasos a seguir para la solución del caso.
- › Elabora una pauta de corrección de cada problemática presentada a sus estudiantes.

Recursos:

- › Computador e impresora.
- › Guía de trabajo (un caso por grupo).
- › Pauta de corrección.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p>EJECUCIÓN</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Expone la presentación a sus estudiantes y da a conocer el caso y la actividad que tendrá que desarrollar cada grupo, proporcionando los lineamientos generales de la resolución. › Organiza al curso en grupos. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Analizan el escenario del problema, mediante la discusión del mismo. › Hacen una lista de hipótesis e ideas, las cuales se aceptan o rechazan según su avance en la investigación. › Hacen un listado de lo que se sabe y de lo que se desconoce, traduciéndolo a preguntas que deben ser respondidas a través de la investigación, con conceptos y principios que resuelvan la situación. › Identifican probables dificultades que se puedan presentar en la entrega del servicio. › Posteriormente, definen el problema, hacen un par de declaraciones que expliquen claramente lo que el equipo desea resolver, producir, responder, probar o demostrar, de acuerdo al caso analizado. › Hacen un listado de lo que necesitan hacer para resolver el problema, señalando un listado de acciones posibles de realizar de acuerdo a la normativa vigente y los protocolos utilizados comúnmente por las empresas turísticas. › Finalmente, presentan los resultados en formato digital, en donde se muestren las recomendaciones, predicciones, inferencias y todo aquello que sea pertinente en relación a la solución del problema. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Computador. › Proyector. › Guía de trabajo. › Pauta de confección y corrección. › Pauta de confección de informe y cuestionario técnico, cuya ponderación será de un 40 %. › Pauta de evaluación de informe. › Pauta de observación del desarrollo de la actividad, cuya ponderación será de un 60 %.
<p>CIERRE</p>	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Al término de la actividad, cada grupo expone su experiencia y logros alcanzados en relación a la actividad de aprendizaje, resolviendo situaciones problemáticas del servicio turístico. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Enfatiza la importancia de la aplicación de los procedimientos adecuados para la resolución de cada caso. › Hace una síntesis del trabajo de los grupos, retroalimentando las soluciones presentadas por cada grupo.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención turística al cliente
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Conociendo la oferta turística del sector económico.
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	16 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
2. Orienta e informa a los clientes sobre ofertas turísticas, de manera oportuna, clara y veraz, según las necesidades y en idioma inglés, si fuese necesario.	2.1 Ofrece paquetes turísticos o información turística, para una o más personas, de acuerdo a los intereses y motivaciones de viaje y al tipo de cliente.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Juego de roles

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Prepara una presentación en formato digital con los principales componentes de un programa turístico, considerando diversas motivaciones y perfiles de los clientes.
- › Prepara una rúbrica para evaluar la puesta en escena o la recreación de un instructivo con los pasos a seguir en la estrategia de juego de roles.
- › Gestiona implementos para la caracterización y escenografía en el juego de roles.

Recursos:

- › Conexión a Internet.
- › Presentación en formato digital.
- › Rúbrica.
- › Recursos para la escenografía y la caracterización de los grupos de trabajo.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Entrega los lineamientos generales para la recopilación de información, de acuerdo a la pauta de registro de características de cada programa turístico.› En una clase expositiva, presenta los aspectos generales de los componentes de un programa turístico, señalando aspectos relevantes a considerar en la transmisión de la información, dependiendo del tipo de motivación de viajes o consulta y del tipo de cliente.› Organiza a los y las estudiantes en grupos. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Organizados en grupos, seleccionan un perfil de turista y sus motivaciones y preparan un programa turístico acorde a sus necesidades, que será representado a través de un juego de roles, creando el libreto acorde a la situación a representar. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› <i>Software</i> digital para preparar presentaciones.› Proyector.› Conectividad.› Amplificación.› Apoyo tecnológico.› Rúbrica, juegos de roles.› Recursos para escenografía y caracterización de los grupos de trabajo.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Presentan los programas turísticos creados. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Retroalimenta a sus estudiantes.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

2.

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención turística al cliente	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>1. Gestiona las respuestas y soluciones a los requerimientos de los turistas, teniendo en cuenta sus necesidades, deseos, características (género, grupo etario, cultura, entre otros) y los servicios disponibles.</p>	<p>1.1 Discrimina entre tipos de demandas y necesidades de los clientes, considerando edad, género, si es un individuo o una familia, nacionalidad y tipo de servicio.</p> <p>1.2 Resuelve demandas o necesidades de los clientes de manera oportuna y directa, teniendo en cuenta los servicios disponibles, y en idioma inglés cuando sea necesario.</p>	<p>B Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p> <p>C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p>D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p>E Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p>

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Actividad</p> <p>El o la docente en una exposición digital, presenta diversas situaciones de atención al cliente.</p> <p>En grupos, sus estudiantes deberán resolver una guía de trabajo y dar respuesta a las diversas problemáticas presentada, para ello deben:</p> <ul style="list-style-type: none">› Señalar tipo de cliente, justificando su clasificación.› Describir situación puntual.› Señalar los pasos a seguir en beneficio de la resolución de problemas.› Un representante por grupo expone lo preparado. <p>El o la docente utilizará una escala de valoración con la que retroalimentará a sus estudiantes.</p>	<p>Rúbrica con escala de valoración:</p> <ul style="list-style-type: none">› Reconocen las diferentes situaciones o problemas que puede presentar un turista para su resolución, según el área de trabajo.› Dan diversos ejemplos de necesidades de tipos de clientes.› Agrupan a las y los clientes según su tipo, para responder de forma más eficiente a sus dudas, peticiones y/o reclamos.

BIBLIOGRAFÍA

Tschohl, J. (1997). *Servicio al cliente. El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. México: Pax

Peel, M. (1990). *El servicio al cliente: Guía para mejorar la atención y la asistencia*. Bilbao: Deusto.

Horovitz, J. (2006). *Los secretos del servicio al cliente: Movimientos de la dirección para obtener resultados con los clientes*. Madrid: Prentice Hall.

Horovitz, J. (2000). *Los siete secretos del servicio al cliente*. Madrid: Prentice Hall.

García, F. (2010). *Técnicas de servicio y atención al cliente*. Madrid: Thomson-Paraninfo

Sitios web recomendados

Vela, A. (2013).

Presentación sobre las 50 frases que se debería tener en una empresa:
Recuperado de: <http://ticsyformacion.com/2013/03/21/50-frases-sobre-atencion-al-cliente-para-colgar-en-tu-oficina-citas-quotes-marketing/>

Manual para la atención del turista con discapacidad

Recuperado de: <http://media.peru.info/catalogo/Attach/1677.PDF>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).