



Instituto
Nacional de
Aprendizaje

NÚCLEO TURISMO

SUBSECTOR PRODUCTIVO SERVICIOS TURÍSTICOS

MÓDULO DE FORMACIÓN: ATENCIÓN Y GUIADO DE TURISTAS PARA GUÍAS GENERALES

TÉCNICAS DE GUIADO

TÉCNICAS DE GUIADO

Los nichos de mercado en la actividad turística costarricense permiten la visita de segmentos de mercado muy variados, europeos, asiáticos, sudamericanos y principalmente norteamericanos hacen que las técnicas de guiado de turistas sean de acuerdo a cada grupo.

Técnicas de Guiado por edades

Técnicas de guiado aplicadas a niños y niñas entre los 0 – 11 años:

Conducta de Personas	Técnicas de Guiado Recomendadas:
<p style="text-align: center;">Niñas y Niños:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son frágiles e incipientes, se basan en el mundo exterior que los rodea. • Su madurez es casi inexistente y eso le impide conocer su yo interno. • No tienen claridad entre lo bueno y lo malo, aunque los padres le exijan un comportamiento de adulto. • Son inquietos, fogosos, sensibles, cariñosos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificarlos por su nombre. • Informarles de las reglas del tour en forma pausada, clara, precisa y sus consecuencias. • Ubicarlos cerca de sus padres o encargado legal. • Recordarles de acuerdo al lugar visitado el uso de equipo de protección (pantalón largo, camiseta, gorra, zapato cerrado). • Fiscalizar su comportamiento durante todo el recorrido.

Técnicas de guiado aplicadas a Adolescentes entre 12 – 17 años:

Conducta de Personas	Técnicas de Guiado Recomendada
<p>Adolescentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se revela contra la disciplina y contra toda clase de barreras sociales. Esta crisis se agudiza y se prolonga con más violencia en la pubertad. • La razón de su extraño comportamiento es que en la adolescencia se conquista la autonomía de la conciencia moral, agravadas por las presiones externas a las que le somete la familia y la sociedad. • Esta crisis es pasajera, llega a su fin entre los 18 y 20 años, en que comienzan a dibujarse los rasgos de la conciencia adulta. • En esta etapa especialmente difícil, en su toma de decisiones, el joven vive un estado de inquietud, remordimiento, ansiedad arrepentimiento, timidez y hasta reproche. • Su conducta es simplista, idealista, orientada hacia el futuro y sin apenas cuestionarse el pasado o el presente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar su comportamiento por medio de un diagnóstico rápido, preguntar directamente. • Ofrecerle claramente las condiciones y limitaciones del tour –no salirse del sendero, no hacer ruido, no manipular el equipo, etc.— • Recomendar el equipo de protección adecuado para la ejecución del tour –gorra, protector solar, ropa ligera, agua— • Motivar al o la joven líder del grupo a colaborar en la travesía. • Mantener el grupo unido, se recomienda atender no más de 12 PAX por guía. • Evitar el aburrimiento con técnicas rígidas e inflexibles, travesías largas, sin equipo de protección, lugares de poco interés--. • Aplicar lapsos de descanso durante el recorrido.

Técnicas de guiado aplicadas a personas Adultas entre 18-64 años:

Conducta de Personas	Técnicas de Guiado Recomendadas:
<p style="text-align: center;">Adultos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La edad madura se extiende entre los 25 y 60 años en el caso de los hombres y entre los 20 y 50 en las mujeres, pero desde el punto legal se es adulto a partir de los 18 años. • Es la época en que la conciencia llega a su plena autonomía, sin que nada le impida madurar. • Se integran armoniosamente todos los elementos que se han diferenciado a lo largo de su evolución psicológica y moral. • Es una conducta realista con amplia apertura al pasado, vivencia del presente y una previsión para el futuro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es un cliente que sabe lo que quiere, por tanto, se convierte en una fortaleza o debilidad; como fortaleza el guía trabaja con base en sus gustos y preferencias y como debilidad porque cuando comparten con un grupo heterogéneo quieren que se discutan únicamente sus temas de interés. • Aprende y se divierte con facilidad. • Informar con precisión sus tareas en la ejecución del tour. • Ofrecerle claridad en los servicios comprados, se molestan cuando sus expectativas no se cumplen,

Técnicas de guiado aplicadas a personas Tercera edad de 65 años o más:

Conducta de Personas	Técnicas de Guiado Recomendadas:
<p>Tercera Edad o Senil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son personas maravillosas que aún tienen mucho que aportar, su experiencia no tiene precio. • La conciencia de un anciano puede permanecer hasta cierta edad con características de la adultez o bien transformarse en una conciencia juvenil-infantil. • Es común que los ancianos sufran regresiones al pasado, por la opresión de la sociedad; esta conducta es decadente, replegada, instalada en el pasado y sin apertura al presente y el futuro. • La conducta senil no debería ser un retroceso, sino la culminación de una larga y oportuna evolución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información precisa del servicio comprado. • Asumir una conducta de liderazgo en la ejecución del tour. • Recordar la importancia de los tratamientos médicos. • Diagnosticar con detalle los requerimientos de los clientes. • Asumir con tolerancia, tranquilidad y veracidad las sugerencias de los clientes. • Ofrecer un servicio de calidad sin distinción de étnia.

Técnicas de guiado aplicadas Personas con Discapacidad

Conducta de Personas	Técnicas de Guiado Recomendadas:
<p>Personas con Discapacidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son personas valiosas que no deben ser consideradas como menos por sus limitaciones físicas o mentales. • No hay excusas para mirarlos como personas de segunda categoría. • La ley 7600 promueve la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en Costa Rica. • Se entiende por discapacidad a cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite una o más de las actividades principales de un individuo. • Son personas iguales que deben gozar de los mismos derechos y deberes adecuando la educación, la arquitectura de lugares, medios de transporte, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar un servicio con equidad. • Ubicar a los clientes de manera grupal para mejor control. • Recordar sus obligaciones y limitaciones en la ejecución del tour. • Reportar cualquier incidente por mínimo que sea al departamento de operaciones de la compañía y anotar en la bitácora. • Brindar asistencia con prudencia y cortesía. • Tener presente la condición e historial clínico de los clientes y prever cualquier situación médica, sin llegar a caer en impericia (no estar entrenado para un x actividad).