



GASTROCLASS

by Marcos Terán

FOLLETO FORMATIVO · PÚBLICO GENERAL

CULTURA TURÍSTICA

La calidad del servicio convierte un viaje en una experiencia memorable.

GESTIÓN · HOSPITALIDAD · PROMOCIÓN · CALIDAD

Una guía práctica para recibir, orientar y atender mejor a cada visitante.

¿Qué es la cultura turística?

UNA ACTITUD COMPARTIDA

Es el conjunto de conocimientos, valores y conductas que permiten recibir al visitante con respeto, orgullo por el destino y responsabilidad.

No pertenece únicamente a hoteles o agencias: también se expresa en el transporte, los comercios, los restaurantes, las calles y la comunidad.



COMO ANFITRIONES

- Conocemos y cuidamos nuestro patrimonio.
- Damos información honesta y útil.
- Tratamos con dignidad a toda persona.
- Procuramos seguridad, orden y limpieza.
- Cooperamos para resolver necesidades.

COMO VISITANTES

- Respetamos las costumbres locales.
- Cuidamos espacios naturales y culturales.
- Compramos de forma responsable.
- Cumplimos reglas y horarios.
- Dejamos una huella positiva.

Todos somos parte de la experiencia

Una buena cultura turística mejora la convivencia, fortalece el empleo local y hace que el visitante quiera regresar y recomendar el destino.

IDEA CLAVE

El turismo comienza antes del viaje y continúa después de la despedida.

Gestión turística: coordinar para cumplir



Gestionar es integrar

Personas, recursos, tiempos y servicios para crear una experiencia segura, fluida y valiosa.

La gestión turística transforma atractivos y servicios aislados en una experiencia coherente para el visitante y beneficiosa para la comunidad.

1

PLANEAR

Objetivos, público, capacidad, riesgos.

2

ORGANIZAR

Funciones, proveedores, horarios, recursos.

3

COORDINAR

Hospedaje, transporte, alimentos, actividades.

4

OPERAR

Atender, informar, supervisar y resolver.

5

EVALUAR

Escuchar, medir, corregir y mejorar.

ECOSISTEMA TURÍSTICO

Comunidad · autoridades · empresas · prestadores · visitantes · patrimonio · tecnología



Promover no es exagerar: es conectar la experiencia correcta con el visitante adecuado.

CONOCE

Identidad, temporadas, capacidad y límites.

DEFINE

A quién quieres atraer y qué necesita.

PROMETE

Solo aquello que realmente puedes cumplir.

CONECTA

Relatos, fotografías reales y datos útiles.

MIDE

Consultas, reservas, satisfacción y retorno.

BUENA PROMOCIÓN

- Muestra atractivos y también recomendaciones prácticas.
- Incluye negocios, productos y voces de la comunidad.
- Evita estereotipos, saturación y expectativas irreales.
- Informa con claridad precios, horarios y condiciones.

EVITA

- Fotografías engañosas o desactualizadas.
- Promesas que la operación no puede sostener.
- Mensajes que excluyen o faltan al respeto.
- Ocultar restricciones importantes.

La experiencia completa del visitante

El visitante no evalúa áreas por separado: recuerda la suma de todos los momentos y, sobre todo, cómo lo hicieron sentir.



ANTES



DURANTE



DESPUÉS

1

INSPIRACIÓN

Busca ideas y compara opciones.

2

RESERVA

Necesita claridad y confianza.

3

LLEGADA

Confirma si eligió bien.

4

ESTANCIA

Vive el servicio en cada contacto.

5

DESPEDIDA

Recibe cierre y agradecimiento.

6

RECUERDO

Comparte, recomienda o no regresa.

El momento de verdad

Cada contacto puede reforzar la confianza o romperla: una llamada, una señal, un saludo, una espera o una solución.



Cumplir + hacer sentir

Calidad es entregar lo prometido con seguridad, claridad, oportunidad y trato humano.

LA EXPERIENCIA SE COMPARA

EXPECTATIVA
Lo que imaginó o le prometieron

VS.

PERCEPCIÓN
Lo que realmente vivió

CONFIABILIDAD

Cumplir lo acordado.

RAPIDEZ

Responder sin demoras evitables.

SEGURIDAD

Transmitir dominio y cuidado.

EMPATÍA

Comprender a la persona.

PRESENTACIÓN

Cuidar imagen, orden y limpieza.

Regla práctica: si no puedes resolver de inmediato, informa qué harás, quién lo hará y cuándo tendrá respuesta.



El servicio se nota

La técnica es indispensable, pero la actitud define cómo se vive el encuentro.

Ser amable no significa aceptar faltas de respeto. El servicio profesional combina disposición, límites claros y soluciones.

PRESENCIA PROFESIONAL

Imagen limpia · postura abierta · atención visible · lenguaje respetuoso

AMABILIDAD

Recibir con disposición genuina.

CORTESÍA

Usar saludos, por favor y gracias.

EMPATÍA

Comprender necesidad y emoción.

RESPETO

No juzgar ni invadir.

INICIATIVA

Anticipar y proponer alternativas.

SERENIDAD

Conservar el control ante presión.

Ejemplo: “Permítame verificarlo. Le ofreceré dos opciones para que elija la más conveniente.”



Escuchar también es servir

Primero comprende; después explica.

- 1 **MIRA Y RECIBE** Contacto visual respetuoso y saludo cordial.
- 2 **ESCUCHA** No interrumpas; identifica necesidad y emoción.
- 3 **CONFIRMA** Resume: “Entonces, lo que necesita es...”
- 4 **EXPLICA** Usa lenguaje sencillo y comprueba comprensión.

FRASES QUE AYUDAN

- “Comprendo por qué le preocupa.”
- “Gracias por explicármelo.”
- “Voy a acompañarle a resolverlo.”

FRASES QUE BLOQUEAN

- “Ese no es mi problema.”
- “Ya se lo expliqué.”
- “No se puede y punto.”



ACOGES es una guía práctica para ordenar la atención; puede adaptarse a hoteles, recorridos, restaurantes, comercios y transporte.

A

ACÉRCATE

Saluda, preséntate y muestra disponibilidad.

C

COMPRENDE

Pregunta, escucha y confirma la necesidad.

O

ORIENTA

Ofrece información clara y alternativas reales.

G

GESTIONA

Actúa, coordina y mantén informado al visitante.

E

EVALÚA

Confirma satisfacción, agradece y registra.

Antes de despedirte pregunta: “¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?”

Quejas: recuperar la confianza



Una queja bien atendida puede convertir una decepción en confianza.

No prometas lo imposible: comprométete con una acción y un tiempo.

1

ESCUCHA

Sin discutir ni interrumpir.

2

RECONOCE

Valida el impacto y ofrece una disculpa sincera.

3

RESUELVE

Propón opciones dentro de tu autoridad.

4

CONFIRMA

Verifica que la solución funcionó.

5

REGISTRA

Evita que la causa se repita.

NUNCA

Culpar al cliente · minimizar · ocultarse · transferir sin explicar · responder con ironía



La calidad también se mide por quién puede participar y qué huella dejamos.

SERVICIO INCLUSIVO

- Pregunta antes de ayudar; no impongas.
- Ofrece rutas e información accesibles.
- Habla directamente a la persona.
- Respeta edad, origen, identidad y ritmo.
- Adapta la comunicación cuando sea necesario.

TURISMO RESPONSABLE

- Reduce residuos y consumos innecesarios.
- Protege flora, fauna y patrimonio.
- Compra local y paga precios justos.
- Respeta capacidades y zonas restringidas.
- Comparte reglas sin regañar al visitante.

Cuidar el destino es cuidar la experiencia

Un servicio excelente protege a las personas, fortalece la comunidad y conserva aquello que motiva el viaje.

Decálogo de la excelencia turística

Diez acciones sencillas que dejan una impresión duradera.

1

Conoce el destino y actualiza tu información.

6

Anticipa necesidades sin invadir.

2

Saluda con amabilidad y presencia profesional.

7

Resuelve con serenidad y da seguimiento.

3

Escucha antes de ofrecer una respuesta.

8

Incluye y adapta el servicio a cada persona.

4

Comunica con claridad, honestidad y respeto.

9

Protege la comunidad, la cultura y el ambiente.

5

Cumple lo prometido o informa a tiempo.

10

Agradece, evalúa y mejora cada día.

La mejor promoción es una experiencia bien servida

Cuando una persona se siente bienvenida, segura y comprendida, el destino permanece en su memoria.

APRENDER · PRACTICAR · SERVIR · MEJORAR