

Proyecto de Terminal

Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas.

**Manual para la mejora de calidad en el servicio al cliente con el uso de la
tecnología**

**María Leticia Cárdenas Silva
AL12500324**

**Docente en Línea
MANM. María Guadalupe Alvarado**

**Asesor Externo
Sr. Jenny Aldegghi, FDCC,
DRE**

Catedral Del Santísimo Sacramento

20 de septiembre de 2019

Índice

PRESENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

LAS CONDICIONES DE LA CATEDRAL PARA LA VISITA GUIADA

EL PERSONAL RESPONSABLE DE LA VISITA GUIADA

Imagen del guía

Conducta del guía

Manejo del grupo

EL PROCESO DE LA VISITA GUIADA

PLANEACION

CARTA DE LA PRESENTACION

PROGRAMA DE LA VISITA GUIADA

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

EVALUACION

DESPEDIDA

Presentación

Este manual es una herramienta útil para el guía a favor de facilitar las visitas guiadas y a través de él puede llevar a cabo el recorrido garantizando un mejor servicio a los visitantes.

El óptimo y continuo mejoramiento en un lugar abierto al público para una diversidad de actividades turísticas relacionadas al deleite es importante que valla de la mano de elementos importantes para el mejor uso de todos sus elementos y recursos incluidos.

Que cada una de sus actividades lleven un conjunto de elementos específicos como parte del conocimiento para una buena práctica que sea grandiosa por si sola pero que a su vez con el recurso humano altamente capacitado contribuya como un pilar fuerte de calidad y servicio.

La capacitación en sí y la formación constante son recursos humanos dirigidos a servir a otros y cada vez mejor a los usuarios que diariamente acuden a las visitas guiadas dentro de La Catedral Del Santísimo Sacramento en la Ciudad de Sacramento, California.

Introducción

Durante la visita guiada el guía será un medio explicativo y de instrucción que junto a otros materiales de apoyo principalmente el audio guías tecnología puesta al servicio, los señalamientos de ubicación, los letreros, etc., la visita guiada busca principalmente el servir a sus visitantes el uso deleite de la visita y sus servicios, a través de la visita se da a conocer al público información de años de historia se lleva a todo el público a un recorrido a través de los años valorando cada etapa así como mostrando las galerías y hablando de sus creadores y como cada imagen es un reflejo vivo de lo que somos como cultura al paso de los años.

La visita guiada consiste en conducir a un grupo de personas por toda la Catedral y hacer ciertas paradas en puntos estratégicos dando una explicación de manera sencilla y amena qué es lo que hay en ella. Se describen además todos los servicios que la Catedral ofrece y sus características. Así como su horario de servicios para que promocionen la venida a otros visitantes tanto locales como foráneos.

El principal objetivo de la visita guiada es atraer a más usuarios mostrando las ventajas que tiene el uso habitual de la iglesia, como medio espiritual de ritual y conocimiento en la ciudad y de la misma manera una experiencia única e inolvidable para visitantes de cualquier índole porque en ella se encierra historia de la era de oro en la ciudad y despertar en ellos el interés a la recreación y la solución de problemas cotidianos a través de la oración y la meditación.

Es importante lograr que los visitantes tengan una experiencia agradable y motivante en la Catedral para que genere el deseo de regresar y hacer uso del acervo, de los servicios y de las actividades que ofrece.

LAS CONDICIONES DE LA CATEDRAL PARA LA VISITA GUIADA

La visita guiada es una oportunidad de acercar a la comunidad a la Catedral Del Santísimo Sacramento. Su efectividad depende de la buena imagen que de ella se formen los visitantes; por ello es importante que la primera impresión que tengan los usuarios de La Catedral Del Santísimo Sacramento.

A continuación, menciono elementos básicos para crear un buen lugar y óptimo para esta actividad:

- Días y horarios de servicio.
- Centro de atención a los visitantes.
- Limpieza
- Orden en sus elementos
- Óptima calidad en sus servicios
- Mantenimiento
- Buen estado en sus obras
- Materiales de apoyo en sus correspondientes lugares
- Carteles de identificación y visibles
- Servicios de Sanitarios
- Rampas para discapacitados
- Audio
- Iluminación

EL PERSONAL RESPONSABLE DE LA VISITA GUIADA

Sera el Guía que se encuentre en labor durante ese día.

Imagen del guía:

El guía es el responsable del grupo, por ende, su imagen será de gran importancia usar un código apropiado del buen vestir será primordial así mismo su actitud hacia los usuarios para establecer una buena relación y un alto nivel de calidad en el servicio por lo que es importante lo siguiente:

Conducta del guía:

-Interés

-Actitud positiva

-Personalidad de servicio

-Atención a los usuarios

-Conocimiento del lugar (Estudiar Libro ya creado para saber cada lugar de la exhibición).

-Organizado

-Responsable

Durante el recorrido:

Se mantendrá cordialmente interactuando con un grado de amabilidad y cortesía creando un ambiente agradable y de confianza a los demás, es importante recalcar la ubicación de los servicios (baños, bebederos, salidas de emergencia) a la disposición del grupo, así como lo importante que es respetar el lugar como a los demás miembros del grupo tomando la palabra uno a la vez durante el dialogo de preguntas.

PROCESO DE LA VISITA GUIADA

PROGRAMACION:

Es importante reconocer que la visita guiada comienza con anterioridad coordinando los horarios y días programados y tampoco termina cuando el grupo se despide es importante continuar un trabajo de seguimiento.

La planeación y desarrollo adecuados será el éxito para la visita guiada, de esta manera podemos determinar que una visita guiada tiene que contar con tres pasos importantes: Programación un desarrollo y un seguimiento.

Quiero explicare cada una de acuerdo a su importancia.

La programación determina aquellas actividades del principio antes que llegue el grupo de visitantes, por ejemplo:

- Bienvenida
- Carta de presentación
- Programa de la visita guiada

El desarrollo consiste en señalar aquellas actividades que se llevarán a cabo en el transcurso de la visita guiada en la catedral del Santísimo sacramento y consiste en la explicación de cada punto dando un énfasis de interés, por ejemplo:

- Esquema de la Visita
- Contenido del recorrido
- Aplicación de entrevistas

En la etapa de seguimiento será para desarrollar actividades posteriores para mantener el énfasis del contacto Con los visitantes y aprovechar la oportunidad para mejorar el desarrollo con las opiniones de las visitas guiada, por ejemplo:

- Seguimiento
- Análisis
- Evaluación

Dentro del programa se tendrá una hoja de seguimiento previamente preparada para marcar los puntos a seguir de este manual y no olvidar ningún punto.

Catedral Del Santísimo Sacramento			
Puntos importantes de la visita guiada			
Fecha:		Nombre del Guía:	
(Antes)			
Revisión del orden y limpieza del lugar		Notas	
Folletos			
Audio guías			
(Durante)			
Bienvenida			
Presentación			

Introducción			
Programa			
La iglesia madre			
Restauración			
Historia de vida			
Luces del cielo			
Nueva vida			
(Después)			
Preguntas y respuestas			
Evaluación			
Despedida			

Capacidad: 10 Visitantes por grupo

PLANEACION:

Horarios de Oficina:

Lunes a jueves 10:00 am a 5:00 pm

Viernes Cerrado

Sábado y Domingo 12:00 am a 4:00 pm

(Días festivos Cerrado)

Visitas Guiadas cada día dentro de los horarios de oficina

Matutina 10:00am a 11:00pm

Vespertina 3:00 a 4:00pm

CARTA DE PRESENTACION:

Bienvenida

En la bienvenida se saluda al grupo y se le hace énfasis de qué estamos agradecidos de su presencia.

Nombre

Damos nuestro nombre completo nombre y apellidos.

Ocupación

Ofrecemos al grupo nuestro nombramiento ocupación o título dentro de la sociedad.

Motivación para ser Guía

Damos una breve explicación de qué nos motiva para ser parte de este grupo colaborativo y poder ofrecer nuestro tiempo gratuitamente dentro de la catedral del Santísimo sacramento como guías

PROGRAMA DE LA VISITA:

El grupo será guiado dentro de la catedral ofreciendo explicación sobre cada sala y contenido dentro de ella.

1. Mención de los principales servicios (Baños, salidas de emergencia y bebederos).
2. Entrega del uso de audio guías pedir que hagan su colocación y explicación de su debido uso (Según el manual de uso que viene con el equipo el cual se encuentra en la oficina en el manual de uso de audio guías)

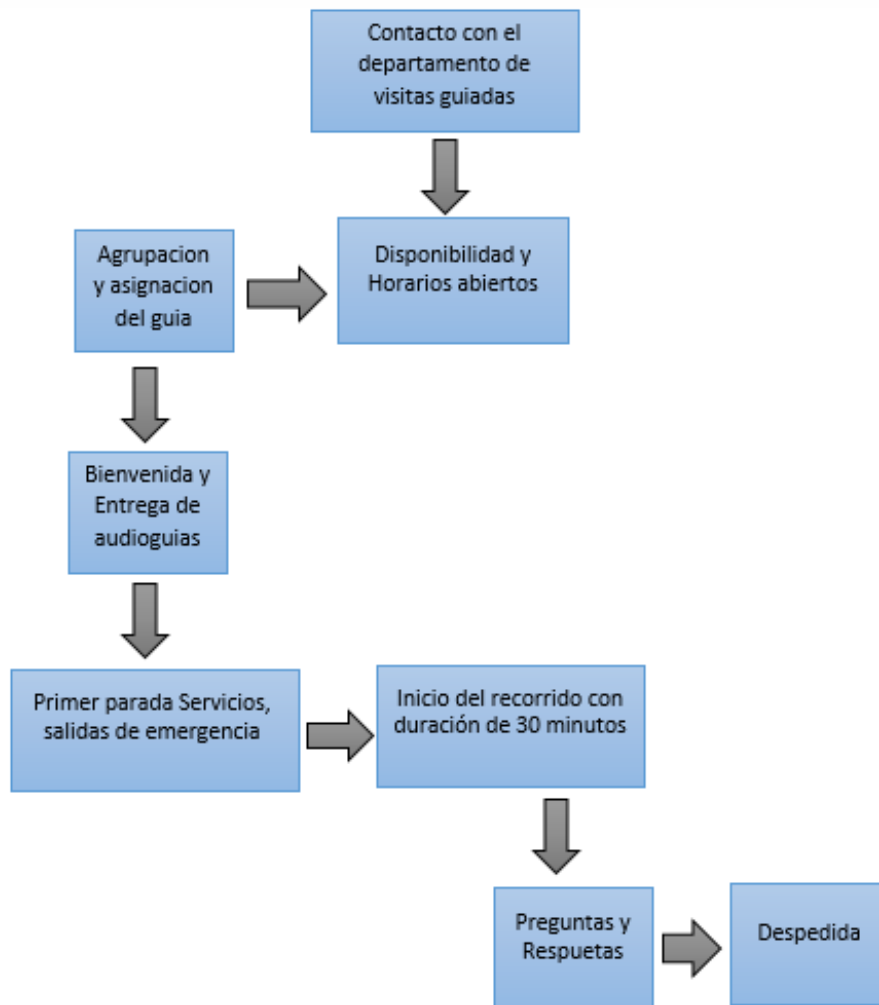
3. Hacer el recorrido basado en el libro titulado

(The Cathedral of the Blessed Sacrament.,,. 2005 EDITIONS DU SIGNE, ISBN 2-7468-13,

Rue Alfred Kastler., cedex 2 France.



- Explicaciones sencillas para que los visitantes puedan observar mayormente más que solo escuchar.
- Señalar las ilustraciones.
- El recorrido tomará 40 minutos máximos.
- Diagrama de flujo



PREGUNTAS Y RESPUESTAS

En este apartado daremos máximo 10 minutos para estar abiertos a las preguntas y respuestas de los visitantes o bien a contestar inquietudes que surjan parte del recorrido siempre contestando las con el principio básico de lo contenido dentro del libro de guía de la historia de la catedral del Santísimo sacramento.

EVALUACION

En este punto haremos una pregunta abierta aquellos que estén dispuestos por medio de una entrevista que se les enviara vía correo electrónico para que en los siguientes días la llenen y nos dejen saber cuál fue su experiencia y Asimismo nos dejen saber sus comentarios para ser mejores en el futuro.

DESPEDIDA

Consiste principalmente en el agradecimiento de la visita de cada persona quedando a sus órdenes y dejándole saber que estamos abiertos para recibir a cualquier otro conocido o invitado en el futuro

SUGERENCIAS GENERALES

Recordar a los visitantes el objetivo de la visita qué es el de conocer el lugar.

El primer contacto con el grupo es importante no olvidar decir su nombre.

El guía es un modelo de conducta a seguir por lo que es importante tener una conducta apropiada.

Tomar el tiempo para preparar los recorridos y evitar confusiones.

Es importante tener siempre una relación cordial y atenta durante todo el recorrido.

Recordar siempre en usar la línea de la cordialidad para la atención a los visitantes.

Tener el control para que los visitantes hagan buen uso de las instalaciones.

Las explicaciones deben ser claras si concisas.