**PROTOCOLO COMERCIAL**

|  |  |
| --- | --- |
| PLANTILLA | |
| PROTOCOLO DE GUIA | |
| **Nombre del Protocolo** | Protocolo para el guía primer dia |
| **Canal de Comunicación** | Por correo y por teléfono (si se necesita) |
| **Situación** | Proactivo |
| **Descripción de cuando se utiliza** | El protocolo “Primer día del guía que no nos conoce” se utiliza **cuando el guía encuentra a los clientes**. Y debemos asegurar que todo está listo para recibirles. |
| **Quien ejecuta el Protocolo** | El guía |
| **Sostenibilidad en el tiempo** | Se pasa a cada nuevo guía y se prueba por **encuesta de satisfacción** al final del viaje del cliente.  El protocolo se pone en adjunto con los otros protocolos por guías **en un archivo para teléfonos móviles** para siempre tenerlo listo. |

**Mission and Vision of your company**

A LLENAR

**SERVICIO D - 7**

Una semana antes de la llegada, el guía debe cuidar los artículos a llevar para comodidad del visitante, dependiendo de los sitios que visite.

Por ejemplo:

* + Botiquín de primeros auxilios
  + Depósito de agua de 20 litros
  + Pizarra blanca (para pegar el nombre impreso del cliente) para llegada al aeropuerto
  + Enfriador de agua con frutas (a renovar periódicamente)
  + Bastones
  + Binoculares
  + Botas (durante la temporada de lluvias)
  + Ponchos de lluvia
  + Cojines de viaje
  + Botella de agua caliente

**SERVICIOS Día J**

Situación: Los clientes acaban de llegar al aeropuerto y el guía con el chofer privado los recoge. Los clientes tienen varias horas de vuelo a sus espaldas.

**GUIA** espera justo detrás del área de llegada a los clientes con la pizarra y el nombre de los clientes con el logo de la impresa impreso.

**GUÍA**: Conoce perfectamente el programa que harán los clientes y les asegurará que están en buenas manos, que él está ahí para mostrarles las maravillas del Perú. El primer día, pero también todos los días, **les explicará qué pasará al día siguiente y los instalará en su habitación** para explicar el pequeño regalo de Phima Voyages, así como la gourde que es un regalo de Phima Voyages y cómo usarlo.

**Ideas de temas para hablar con los clientes**

TEMAS GENERALES

* + - Cuántos habitantes en el país
    - Principales actividades en el país (producción, agricultura, minas)
    - Explicar sobre las diferentes zonas climáticas del país en general
    - Pregunte de dónde vienen
    - Por qué viajan al país, qué esperan
    - ¿Ya han viajado al país? ¿Dónde, cómo estuvo?
    - ¿Otros viajes que hicieron antes del país?

El guía verificará que la botella grande de agua esté en el automóvil para los clientes. Antes de salir de la oficina, asegúrese de tener todo lo necesario para los invitados como botas, ponchos ...

**EJEMPLO DE CONVERSACION** El cliente llega al aeropuerto

GUÍA: Bienvenidos, Sr. y Sra. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. ¿Tuvieron un buen vuelo? Déjenme llevar sus maletas / equipaje.

CLIENTE: Sí, lo hicimos, fue un vuelo largo.

GUÍA: ¿Cómo se sienten? ¿Están cansados? Permítame presentarle a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, nuestro conductor durante los próximos \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ días. Nos llevará directamente a su hotel, el hotel \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ en Miraflores / en el centro de la ciudad para dejar su equipaje. El tiempo de conducción será de aproximadamente \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ minutos / horas.

CLIENTE: Ok, parece genial.

Durante el recorrido, el guía **explica los distritos o barrios** por los que están pasando, pregunta de dónde vienen, trata de conectarse con el cliente.

**Lista de temas para hablar con los invitados SEGÚN LA CIUDAD**

* Cuantos habitantes hay en esta ciudad
* Altitud del lugar
* Principales actividades en esta ciudad (producción, agricultura, minas)
* Anécdotas, historias, historia de la ciudad - ¿Por qué fue construida allí, por quién, cuándo?
* Clima en esta ciudad
* Al conducir por los diferentes barrios, explique qué representan (barrio popular, bohème, financiero)
* Muestre las diferentes atracciones turísticas que pueda pasar en el camino y diga algo al respecto (estadio deportivo, una estatua ...)

**En el camino, nunca dejar el automóvil sin atención.**

**LLEGADA AL HOTEL**

Cuando llegan al hotel, **guía y conductor sacan las maletas y las llevan al hotel**. Una vez más, no dejar el automóvil sin atención cuando todavía hay cosas en el automóvil. Luego el guía acompaña a los clientes a su habitación.

En la habitación, **el guía se asegura de que a los clientes les guste la habitación** o se ajuste a la categoría de habitación que solicitaron (individual, doble o cama grande ...).

**GUÍA: Explica**

* + la filosofía de la agencia: turismo responsable, trabajando con las comunidades locales, incluidas las actividades tradicionales animadas por la población local para que participen en el desarrollo turístico
  + Menos plástico. Botella de agua. Queríamos utilizar botellas reutilizables de agua para minimizar el impacto en la naturaleza. En el automóvil, su conductor siempre tendrá la botella de 20 litros donde puede obtener agua para llenar su gourde. Explica los problemas con el agua potable.
  + Preservar el medio ambiente y el ecosistema frágil.

**Despedirse, según la hora – la noche muy tarde**

GUÍA: Les dejo descansar. Espero que tengan una buena noche. Estaré mañana en la recepción a las 8:00 am para llevarlos a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Aquí tienen mi número de teléfono si tienen un problema.

Indicaciones de qué preparar para el día siguiente:

* + Protector solar
  + Camisa de manga larga
  + Gorra o sombrero
  + Agua

**Despedirse, según la hora – en la tarde, hay tiempo para cenar**

GUÍA: Les dejo descansar. Preparé un pequeño mapa del distrito donde se alojan. Les señalé algunos restaurantes, de diferentes estilos donde se puede cenar.

Estaré mañana en la recepción del hotel a las 8:00 am para llevarlos a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Este es mi número de teléfono si tiene algún problema. Buenas noches.

**A la mañana siguiente**

GUÍA: Buenos días, ¿durmieron bien?

¿Llevó a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y ​​\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ con usted? Les recuerdo que hoy tendremos un viaje de 3 horas seguido de la visita de un sitio arqueológico llamado \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Pero está en una zona desértica y hace mucho sol y calor. Deben protegerse. ¿Tienen sus botellas de agua? Lo llenaremos en el auto….