|  |  |
| --- | --- |
| PROTOCOLO DE GUIA | |
| **Nombre del Protocolo** | Protocolo para el guía |
| **Canal de Comunicación** | En directo o por correo (si no se puede encontrar el guía) |
| **Situación** | Proactivo |
| **Descripción de cuando se utiliza** | El protocolo “para el guia” se utiliza para **preparar el guía a los requisitos y de conformarse con la filosofía de la agencia**. |
| **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 siempre tenerlo listo. |

**Mission and Vision of your company**

A LLENAR

**¿Qué se necesita para ser un guía para la empresa?**

**Señalización**

* El guía debe llevar el cartel de la empresa con el nombre del grupo o viajero previamente indicado impreso (evite la escritura a mano)

**Alteración del itinerario**

* + **El itinerario no se modificará** sin el consentimiento del viajero. Si es necesario un cambio, explique claramente las razones de dicho cambio.
  + Señalamos eso, ya que a veces tenemos un problema comunicativo / cultural, y esto hace que **el cliente se sienta estafado,** cuando el guía le propone visitar otra cosa y luego le pide un coste adicional.
  + Por supuesto, **el guía debe informar** de este cambio necesario en el programa a la agencia lo antes posible.

**Apariciones**

* + Los guías deberán vestirse adecuadamente para realzar **su imagen profesional**. En el desempeño de sus funciones, el guía debe vestirse "informalmente elegante", tener el pelo cepillado y los zapatos lustrados. Evite los jeans con agujeros o una camisa arrugada.
  + No olvide que cuando guía para la agencia, **actúa como representante de la agencia**. Tu actitud representa la imagen de la agencia.

**Ética**

* + sea cortés, sincero y atento
  + proporcionar a los visitantes información precisa
  + ser puntual en el desempeño de sus funciones
  + hablar y actuar con cautela, discreción y ser objetivo en su actitud
  + respetar las creencias religiosas, las costumbres y los hábitos de los visitantes
  + concertar visitas a las tiendas solo si se indican expresamente en el itinerario
  + Los únicos cambios deben realizarse a solicitud del cliente o en caso de necesidad. No olvide informar los cambios en el programa.

**Guía como embajador**

La guía es **clave para brindar un viaje memorable** a nuestros viajeros. Los guías asignados a los viajeros de la agencia deben **transmitir la pasión por su tierra y su cultura**, actuando como "anfitrión" o "embajador".

Una buena guía es aquella que **escucha y analiza las preferencias / estilo de viaje** de cada viajero **y ajusta su discurso / comportamiento** a los intereses individuales de nuestros viajeros.

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

**Durante el guiado**

Cada fin de día esperamos del guía que nos hace un resumen del día. Además, para ser reactivo, creamos un **grupo Whatsapp de trabajo profesional con el guía** en lo cual queremos ser notificado lo antes posible de cualquier problema y otro grupo con los clientes para que puedan contactar la agencia. Pedimos también al guía **hacer fotos del viaje** con los clientes y enviarnos cada fin de día.

**Feedback**

Los comentarios del viajero realmente nos importan. Para ello hemos desarrollado **una encuesta de satisfacción** que el cliente recibe al finalizar este viaje o por correo y que nos ayuda a mejorar nuestros servicios. Recibirás copia de los comentarios que conciernen a tu persona.