



Diseñador de oferta turística [Nivel 2]

Lección 5 / Actividad 1

Compromiso con el cliente

IMPORTANTE

Para resolver tu actividad, **guárdala** en tu computadora e **imprímela**.

Si lo deseas, puedes conservarla para consultas posteriores ya que te sirve para reforzar tu aprendizaje. No es necesario que la envíes para su revisión

Propósito de la actividad

Evaluar y reconocer la importancia de la profesionalización en el servicio para cumplir con las expectativas del cliente.

Practica lo que aprendiste

- I. Genera una plática de atención al cliente según lo aprendido en las clases. Al terminar, llena la siguiente tabla para evaluar tu desempeño.

Pasos de atención al turista	Sí	No	Observaciones
¿Saludaste cordialmente y con una sonrisa?			
¿Escuchaste atentamente las necesidades del turista?			
¿Consideraste la edad y perfil generacional de la persona para exponer la mejor opción?			
¿Le hiciste saber al turista que estás a sus órdenes?			
¿Mentiste u omitiste información?			
¿Mencionaste si la actividad que recomendaste tenía un costo extra?			
¿Ofreciste alternativas en caso de que el turista no estuviera interesado?			



II. Todo consumidor está protegido por la ley al momento de adquirir un servicio o producto. Selecciona los derechos del consumidor a lo que es acreedor el turista.

Derechos del consumidor	Sí	No
Educación. - Recibir instrucción en materia de consumo		
Reembolso. - En caso de recibir un servicio o producto deficiente		
Seguridad. - Los productos y servicios ofertados deben garantizar el bienestar del consumidor		
Elección. - Escoger forzosamente un servicio o producto		
Compensación. - En caso de recibir un servicio o producto deficiente		

III. Explica lo que se te pide.

a. La necesidad de una política de privacidad.

b. La importancia del manejo de información con dispositivos digitales.



IV. Señala por qué es importante que el promotor turístico realice las siguientes actividades.

Estudiar otros idiomas:

Puntualidad:

Estudiar historia:

Desarrollar un buen sentido del humor:

Capacitación:



V. Relaciona a los tipos de turistas con su descripción correspondiente

Detallistas	No tienen interés por el producto o servicio, por lo que no prestan atención a las recomendaciones.
Indecisos	El turista se enfoca en las particularidades del producto o servicio turístico.
Empáticos	Crean conexiones personales rápidamente y se interesan por la gente.
Demandantes	No tienen bien definido el servicio o producto que desean adquirir, por lo que requieren asesoría.
Indiferentes	Se conducen con un estilo autoritario, intentando mostrar mayor dominio que el vendedor.