



Uno de los elementos más importantes en el sector turístico es la logística; gracias a ella se pueden programar actividades, itinerarios, rutas, entre otras. Sin embargo, siempre existe la posibilidad de que se presente un contratiempo, por diferentes motivos.

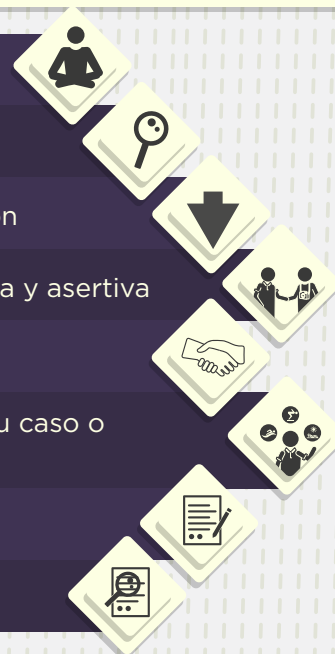
Algunas contingencias que pueden presentarse son:

- Retraso de vuelos o cualquier otro servicio de transporte
- Fenómenos naturales
- Accidentes o enfermedades
- Incumplimiento de servicios de proveedores externos
- Cancelaciones
- Demoras en los servicios
- Pérdida de equipaje
- Extravío o robo de documentación
- Entre otros



En todos los casos, lo más importante es:

- Guardar la calma
- Identificar las causas de la contingencia
- Incidir sobre lo que se encuentra dentro de tu campo de acción
- Comunicar a los turistas lo que está sucediendo, de forma clara y asertiva
- Transmitir confianza y apoyo a los turistas en todo momento
- Referir a los turistas a las instancias necesarias para resolver su caso o atender su emergencia
- Comunicar las restricciones o políticas de cancelación
- Buscar alternativas que mejoren la experiencia del turista



Realiza una programación detallada de las actividades a realizar, para reducir y prevenir las posibles contingencias.