



Anfitrión turístico [Nivel 3]

Lección 1 / Actividad 1

Resolución de problemas

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

Reconocer la importancia de adquirir habilidades para la resolución de conflictos en el sector turístico para dar un servicio de excelencia.

Practica lo que aprendiste

- I. A continuación, se te presentan algunas pautas que deben seguirse cuando se enfrenta un problema, anota en las líneas debajo, por qué es importante cada una:

Escuchar con atención

Mantener el respeto y la cordialidad

Ser empático

Actuar con rapidez

Dar seguimiento

Dar seguimiento



- II. En el siguiente espacio, diseña una encuesta de satisfacción en la que puedas obtener datos necesarios para realizar mejoras en tu labor como anfitrión turístico:

Servicio:		
Preguntas	Si	NO
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
Comentario: _____		



III. A continuación, se te presentan algunos imprevistos que pueden presentarse en las actividades que realices con los turistas. Escribe en las siguientes columnas, ¿Qué harías y cómo se pudo haber prevenido?

Contingencia	¿Qué hacer como anfitrión turístico?	Medidas preventivas
Caminos obstruidos/Carreteras en mal estado.		
Fenómenos naturales/Incidentes meteorológicos		
Accidentes/Problemas de salud		
Extravío de documentos		