

# PORTADA



## PRESENTACION

El documento que se presenta a continuación es uno de los productos que contempla el desarrollo de traducciones formativas modulares en el marco del proyecto “Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales”.

Este documento incluye:

- Perfil de Guía de Turismo General, el cual define el área ocupacional, unidades de competencias y contexto de competencia.
- Módulos formativos, el cual contempla orientaciones para el instructor y/o tutor, desarrollo y definición del perfil, objetivo y desarrollo de los contenidos los cuales integran aprendizajes esperados, actividades. Ejemplo, evaluación, indicaciones para el instructor y/o tutor y duración.

La estructura modular se establece de acuerdo a las competencias del perfil, estableciendo un orden secuencial de complejidad en la aplicación de la competencia. Cabe señalar que los módulos al integrarse pueden corresponder a distintos niveles de avance en el contexto de una carrera.

En definitiva, este material servirá de apoyo para las personas y empresas que en un futuro deseen capacitarse y certificarse en base a competencias laborales y también para los tutores que participen en este proceso de formación.

# MÓDULOS DE FORMACIÓN POR COMPETENCIA

## GUÍA DE TURISMO GENERAL

---



## ESQUEMA DE FORMACION DE LOS GUIAS DE TURISMO

Para poder graficar la estructura de formación del perfil de Guía de Turismo se presenta un esquema que grafica las competencias que posee dicho perfil y el grado de avance que puede llegar a tener un guía especializándose en los módulos asociados a las competencias y especialidades correspondientes.

Cabe señalar que en una etapa anterior Chilecalifica había realizado un levantamiento de competencias laborales, dicho estudio arrojó 2 competencias laborales que aplican a los guías de turismo, estas no pueden ser actualizadas hasta diciembre del año 2010, ya que su fecha de vigencia así lo establece.

Considerando este antecedente y el hecho de que a la fecha ya se han realizado capacitaciones y certificaciones en base a estas competencias, en el documento se presentaran los módulos correspondientes a las competencias detectadas y trabajadas durante este proyecto.

De esta forma un Guía de Turismo General posee cuatro módulos asociados:

- Guiar a los Clientes.
- Manejar situaciones difíciles de clientes en un programa turístico.
- Desarrollar y mantener el conocimiento general y regional requerido para los guías.
- Proveer servicio de calidad al cliente.

# ESQUEMA GENERAL DE FORMACION

## GUIA DE TURISMO GENERAL

MODULO I	MODULO II	MODULO III	MODULO IV
Guiar a los Clientes	Manejar situaciones difíciles de clientes en un programa turístico	Desarrollar y mantener el conocimiento general y regional requerido para los guías	Proveer servicio de calidad al cliente

## UNIDADES DE FORMACION

Recibir e informar a los clientes	Asistir a pasajeros en caso de pérdida de objetos y/o desperfectos	Buscar información sobre Chile y sus regiones	Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios
Guiar y administrar la documentación de los clientes	Asistir a pasajeros en caso de emergencia	Preparar información para las actividades de orientación	Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes
Velar por la seguridad de los clientes y entorno ambiental	Enfrentar pasajeros en estado y características especiales	Actualizar los conocimientos generales de Chile y de sus regiones	Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente
Desarrollar actividades programadas	Localizar pasajeros perdidos		Administrar y utilizar la información sobre sus clientes



## ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN A LAS COMPETENCIAS LABORALES	7
ORIENTACIÓN PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR	8
DEFINICIÓN DE PERFILES	9
Perfil del participante	
Perfil Ocupacional	
Perfil del Instructor y/o tutor	
DESARROLLO DEL PERFIL	10
Requisito de entrada	
Aprendizaje esperado de los módulos	
Material a disposición del participante	
Estrategia formativa	
Criterio de evolución	
Requisito de salida	
MÓDULO III: DESARROLLAR Y MANTENER EL CONOCIMIENTO GENERAL Y REGIONAL REQUERIDO PARA LOS GUÍAS	11
CUADRO SINÓPTICO Y OBJETIVO PRINCIPAL DEL MÓDULO	11
UNIDAD 1.1 Buscar información sobre Chile y sus regiones	12
UNIDAD 1.2 Preparar información para las actividades de orientación	15
UNIDAD 1.3 Actualizar los conocimientos generales de Chile y de sus regiones	16
MÓDULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE	
CUADRO SINÓPTICO Y OBJETIVO PRINCIPAL DEL MÓDULO	18
UNIDAD 2.1 Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios	20
UNIDAD 2.2 Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes	23
UNIDAD 2.3 Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente	29
UNIDAD 2.4 Administrar y utilizar la información sobre sus clientes	32

## INTRODUCCIÓN A LAS COMPETENCIAS LABORALES

---

Las competencias laborales pueden ser definidas como un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten un desempeño satisfactorio en situaciones reales de trabajo, de acuerdo a los estándares levantados y validados por una organización. De esta manera, en el concepto de competencia se integra el conocimiento y la acción.

Las organizaciones exitosas hoy en día reconocen que invertir en el desarrollo de las personas resulta clave para el logro de sus objetivos estratégicos. Al identificar las competencias técnicas y conductuales de diferentes cargos, se asegura información suficiente y objetiva acerca de los saberes vinculados con el desempeño que deben desarrollar los/as colaboradores/as, siendo factible por ende incrementar la productividad y competitividad general. Por su parte, para los/as trabajadores/as este sistema supone un medio validado que les permite asumir una responsabilidad personal para aprender ante situaciones no previstas y desarrollar actitudes que complementan su desempeño técnico, demostrando los conocimientos y experiencias adquiridos a lo largo de su trayectoria laboral, lo que incrementa su empleabilidad y movilidad laboral. En este contexto, la **formación modular basada en competencias** o **formación por competencias** es una metodología flexible que responde al escenario actual, en el que los/as trabajadores/as deben tener la capacidad de prever o resolver los problemas que se les presentan, proponer mejoras para resolverlos y prevenir situaciones análogas, tomar decisiones y estar involucrados/as en mayor o menor grado en la planificación, control y auto-evaluación de sus actividades laborales.

Dentro de los modelos pedagógicos más recientes, se plantea que, para mejorar la pertinencia y relevancia de la capacitación por competencias es necesario enfatizar el aprendizaje y no el puesto y orientarse hacia la búsqueda de aprendizajes más significativos, es decir, del aprender haciendo. En definitiva, se pretende reconocer la práctica como recurso para consolidar lo que sabe, poner en acción lo que sabe y desarrollar capacidades para aprender más.

## ORIENTACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR

---

Un módulo, a diferencia de una forma de organización curricular tradicional, propone un recorrido, un guión, un argumento a desarrollar configurado por las problemáticas del campo profesional que se van trabajando y en torno a las cuales se articulan los contenidos.

Cada unidad de competencia expresa funciones que tiene a su cargo el/la trabajador/a, o la función en la cual participa con un protagonismo significativo. La unidad de competencia representa el conjunto de los desempeños que involucran a un/a trabajador/a para alcanzar determinados resultados productivos. A fin de concretar este conjunto de desempeños y de resolver los problemas productivos que se le presentan, el/la trabajador/a moviliza e integra saberes, técnicas, conocimientos, esquemas de acción y valores para dar respuesta exitosa a la demanda. En el momento de diseñar la estructura de un currículum, el módulo como unidad de enseñanza tendrá en cuenta la formación de una, o de varias capacidades que den soporte al desarrollo de las competencias que se requieren para desempeñar la función productiva que se expresa en la unidad de competencia. Por esta razón, la estructura curricular no establece una correspondencia unívoca entre los módulos formativos y las unidades de competencia. Para formar a un/a trabajador/a en las competencias que requiere una unidad de competencia, la propuesta pedagógica ofrece más de un módulos formativos.

Las organizaciones están adoptando la formación modular como una estrategia de desarrollo de las personas, donde la inversión en capacitación apunta preferencialmente a cerrar brechas de competencia y no a la ejecución de acciones aisladas de capacitación. En síntesis el diseño curricular basado en competencias tiene las siguientes características:

1. Las capacidades que constituyen los objetivos generales del diseño curricular, son inferidas a partir de los elementos de competencia.
2. Adopta una estructura modular.
3. Desarrolla un enfoque integrador respecto de todas sus dimensiones.
4. Tiende a la integración de capacidades, de contenidos, de teoría y de práctica, de actividades y de evaluación.
5. Los criterios para la aprobación de los distintos módulos se basan en los criterios de evaluación establecidos en el estándar de competencia.
6. Adopta para su desarrollo un enfoque de enseñanza-aprendizaje significativo.



---

## DEFINICIÓN DE PERFILES

---

### PERFIL DEL PARTICIPANTE

El participante, deberá tener principalmente habilidades de orientación al servicio al cliente, con objeto de poder brindar un servicio de calidad y en un tiempo razonable de respuesta hacia sus clientes. La iniciativa, la capacidad de solucionar problemas y la tolerancia a la presión son características de alta importancia que además debe poseer para así poder cumplir óptimamente con el proceso de venta. Además debe manejar una serie de conocimientos de cultura general y conocimientos específicos de los atractivos turísticos del país.

### PERFIL OCUPACIONAL

El Guía de Turismo General tiene como responsabilidad recibir, despedir, informar, orientar, acompañar y asistir a visitantes ya sea en aeropuertos, puertos, hoteles, ciudades, pueblos, etc., además de brindar y otorgar seguridad en los diferentes sitios. Además, esta persona informa y orienta sobre el patrimonio cultural e histórico, como de los atractivos turísticos más relevantes de la zona visitada. Ofrece servicios de asistencia y solución de problemas, proporcionando la información necesaria para el desenvolvimiento del visitante, controlando la documentación requerida y proporcionando la faltante.

### PERFIL DEL INSTRUCTOR Y/O TUTOR

El instructor y/o tutor que imparta el módulo deberá manejar temas relacionados con el ámbito turístico nacional, conocer del territorio y dominar técnicas de atención y servicio al cliente, de comunicación oral y escrita. A su vez deberá poseer conocimientos de primeros auxilios.



## DESARROLLO DEL PERFIL

<b>REQUISITOS DE ENTRADA</b>	<p>El participante debe haber adquirido conocimientos de cultura general y específicos del país, y demostrar mediante certificados de educación los cursos o carreras que certifiquen dicha experiencia.</p> <p>Debe poseer la capacidad de adaptarse a diferentes medios y contenidos de información, sin dejar de lado el enfoque al manejo de grupos bajo diferentes situaciones.</p>
<b>APRENDIZAJE ESPERADO DE LOS MÓDULOS</b>	<p>Se espera que el participante desarrolle en su totalidad los módulos que constituyen el perfil de Guía de Turismo General logrando los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adquiera los conocimientos especificados en cada una de las unidades de los módulos en base de las horas teóricas.</li> <li>2. Ponga en práctica los conocimientos ya adquiridos, en base a las horas prácticas de los módulos. Esto se traduce en destrezas, pericias, talento, aptitudes, maestría, etc.</li> <li>3. Logre entregar la información turística de forma rápida, oportuna y claramente a los usuarios, en base a las horas teóricas y prácticas ya realizadas.</li> </ol>
<b>MATERIALES A DISPOSICIÓN DEL PARTICIPANTE</b>	<p>Se deberá disponer para el participante, los implementos necesarios para el desarrollo de la actividad, y un lugar propicio para que se desarrollen los talleres prácticos.</p>
<b>ESTRATEGIA FORMATIVA</b>	<p>Los Módulos formativos asociados al perfil se llevarán a cabo por medio de talleres prácticos, los cuales incluirán horas teóricas y prácticas que se especifican en el desarrollo de cada módulo, conjunto con las actividades asociadas.</p>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<p>Se basarán en la adquisición de evidencias físicas y observables que el participante generará una vez desarrollado cada una de las unidades de los módulos, en su modalidad de talleres prácticos, involucrados en el perfil.</p>
<b>REQUISITOS DE EGRESO</b>	<p>Aprobación de cada uno de los contenidos por unidad de los módulos, basándose en los criterios de evaluación establecidos para el desarrollo de los módulos y las metodologías de cada una de las actividades desarrolladas.</p>

## MODULO III: DESARROLLAR Y MANTENER EL CONOCIMIENTO GENERAL Y REGIONAL REQUERIDO PARA LOS GUIAS

### OBJETIVO PRINCIPAL DEL MODULO

Proporcionar la información necesaria para que los participantes del módulo adquieran los conocimientos y herramientas básicas para formarse como Guía de Turismo Especializado y que éstos puedan desarrollar y mantener óptimamente un conocimiento sobre Chile y sus regiones.

#### CUADRO SINOPTICO UNIDADES DEL MODULO I: DESARROLLAR Y MANTENER EL CONOCIMIENTO GENERAL Y REGIONAL REQUERIDO PARA LOS GUIAS

I.1 Buscar información sobre Chile y sus regiones	Aprendizaje esperado de la unidad	I.2 Preparar información para las actividades de orientación	Aprendizaje esperado de la unidad	I.3 Actualizar los conocimientos generales de Chile y de sus regiones	Aprendizaje esperado de la unidad
<p>A. Identificar los temas de interés de los potenciales clientes, basado en el contacto directo con ellos y en las consultas con colegas de la industria.</p> <p>B. Identificar las fuentes de información clave y de uso frecuente.</p> <p>C. Evaluar la credibilidad y la fiabilidad de las fuentes de información.</p> <p>D. Seleccionar y usar las técnicas de investigación formal e informal adecuadas para acceder a la información actualizada, precisa y pertinente sobre Chile y sus regiones.</p> <p>E. Obtener información de una manera responsable y apropiada.</p>	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad maneje cada una de las vías a seguir, para incorporar la información necesaria para el desarrollo de su trabajo, que posteriormente será requerida por los usuarios.	<p>A. Crear y actualizar de manera precisa los materiales de referencia para la orientación, mediante un sistema de archivos que permita tener un acceso rápido y eficaz.</p> <p>B. Organizar la información para reflejar las necesidades de los clientes.</p>	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad sea capaz de consolidar la información levantada seleccionando aquella que cubrirá las necesidades que tengan sus clientes.	<p>A. Identificar y aprovechar las oportunidades de mantener los conocimientos generales acerca de Chile y sus regiones.</p> <p>B. Incorporar conocimientos actualizados en las actividades de orientación con regularidad y de una manera responsable y apropiada.</p>	Se espera que el participante una vez concluida la unidad, maneje en su totalidad las técnicas de búsqueda y actualización de la información nacional para lograr cubrir, cuando corresponda, los nuevos requerimientos de servicios de sus clientes.
<b>DURACION TOTAL:</b> 44 horas pedagógicas					

HORAS TEÓRICAS	6
HORAS PRÁCTICAS	6

HORAS TEÓRICAS	4
HORAS PRÁCTICAS	8

HORAS TEÓRICAS	6
HORAS PRÁCTICAS	6

## MODULO III: DESARROLLAR Y MANTENER EL CONOCIMIENTO GENERAL Y REGIONAL REQUERIDO PARA LOS GUIAS

### UNIDAD I.1 BUSCAR INFORMACION SOBRE CHILE Y SUS REGIONES

**DURACIÓN:**  
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. IDENTIFICAR LOS TEMAS DE INTERÉS DE LOS POTENCIALES CLIENTES, BASADO EN EL CONTACTO DIRECTO CON ELLOS Y EN LAS CONSULTAS CON COLEGAS DE LA INDUSTRIA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá identificar y seleccionar los temas de interés de sus clientes actuales y potenciales.	I. A Identificar las principales temáticas turísticas que demandan los clientes.	<i>Realizar un listado de los temas de interés que señalan los propios clientes, incorporando la información que proporcionan los colegas con respecto a otras temáticas señaladas por sus respectivos clientes. Dentro de los temas que se deberán investigar se encuentran: Geografía física y administrativa de Chile, destinos y atractivos turísticos regionales y nacionales.</i>	Se evaluará mediante el desarrollo de una prueba consistente en priorizar las temáticas de interés de acuerdo a la relevancia de éstos y del número de solicitudes obtenidas, entregando un listado pertinente, claro y ordenado.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá introducir a los participantes en este contenido dándoles a conocer las técnicas de selección de información relevante en base a la demanda general y a un alto número de alternativas, mostrándoles los criterios a utilizar y la mejor manera de jerarquizar frente a un pull de opciones. Deberá tener un total dominio de los temas de geografía y ámbito nacional de la actividad turística de Chile.

## MODULO III: DESARROLLAR Y MANTENER EL CONOCIMIENTO GENERAL Y REGIONAL REQUERIDO PARA LOS GUÍAS

### UNIDAD I.1 BUSCAR INFORMACION SOBRE CHILE Y SUS REGIONES

**DURACIÓN:**  
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
B. IDENTIFICAR LAS FUENTES DE INFORMACIÓN CLAVE Y DE USO FRECUENTE.	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá saber identificar aquellas fuentes de información fidedignas y de seriedad en la entrega de datos, que servirán para responder a las solicitudes de sus clientes.	I. B. Realizar un listado del total de fuentes de información obtenidas para levantar los datos.	<i>Seleccionar la mayor cantidad de fuentes de información relacionadas con la materia a buscar, realizando un listado ordenado y claro del total de ellas.</i>	Se evaluará con un check list comparativo, entre las fuentes que posea el evaluador y las que entrega el participante.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá entregar una serie de pautas de ayuda para que el participante inicie la búsqueda, insistiendo en la importancia de identificar fuentes claves y de uso frecuente desde el comienzo.
C. EVALUAR LA CREDIBILIDAD Y LA FIABILIDAD DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN.	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá conocer aquellas fuentes de información creíbles y fiables para levantar los datos necesarios requeridos.	I. C Realizar una selección de las fuentes de información en base a criterios específicos.	<i>Generar una base de datos que contenga una selección de aquellas fuentes de información que posean la seriedad necesaria, ya sea por el origen de la información, por los años de trayectoria o por la calidad de sus lectores, entre otros criterios.</i>	Se evaluará con un check list de las fuentes identificadas como creíbles por el participante, corroborando con la base que posea el evaluador.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá entregar al participante al inicio de la actividad ciertos criterios de selección de fuentes serias y confiables.

## MODULO III: DESARROLLAR Y MANTENER EL CONOCIMIENTO GENERAL Y REGIONAL REQUERIDO PARA LOS GUIAS

### UNIDAD I.1 BUSCAR INFORMACION SOBRE CHILE Y SUS REGIONES

**DURACIÓN:**  
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
D. SELECCIONAR Y USAR LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN FORMAL E INFORMAL ADECUADAS PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN ACTUALIZADA, PRECISA Y PERTINENTE SOBRE CHILE Y SUS REGIONES.	Una vez desarrollado el contenido, el participante podrá aplicar las principales técnicas de investigación para la búsqueda de todo tipo de información, cubriendo las necesidades permanentes que tendrá en su trabajo en un periodo de tiempo acotado.	I. D Identificar técnicas de investigación y aplicarlas durante el levantamiento de información.	<i>En base a una información precisa a investigar, utilizar todas aquellas técnicas de investigación seleccionadas y aplicarlas para obtener resultados generales del dato requerido.</i>	Se evaluará mediante un test presencial, donde el evaluador medirá la capacidad de aplicación de las técnicas de investigación frente a una búsqueda general.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá dar a conocer de la importancia que significa para el sector turístico el manejo de información actualizada, y de la seriedad para otorgar un servicio completo a los clientes.
E. OBTENER INFORMACIÓN DE UNA MANERA RESPONSABLE Y APROPIADA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante podrá obtener datos e información de diversa índole, para cubrir la necesidad de abordar lo que se requiera en un tiempo apropiado.	I. E Elaborar un documento genérico con los principales temas de interés obtenidos de la búsqueda en las principales fuentes de información.	<i>Incorporando las técnicas de investigación, levantar el total de información seleccionada como temas de interés.</i>	El evaluador deberá revisar tanto la información levantada como la fuente de investigación, corroborando la veracidad de la información de acuerdo a los conocimientos que maneja respecto a Chile y sus regiones.	El evaluador deberá manejar completamente la información que el participante levantará, incorporando conocimientos cuando corresponda, permitiendo con ello evaluar responsablemente.

## MODULO III: DESARROLLAR Y MANTENER EL CONOCIMIENTO GENERAL Y REGIONAL REQUERIDO PARA LOS GUIAS

### UNIDAD 1.2 PREPARAR INFORMACION PARA LAS ACTIVIDADES DE ORIENTACION

**DURACIÓN:**  
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. CREAR Y ACTUALIZAR DE MANERA PRECISA LOS MATERIALES DE REFERENCIA PARA LA ORIENTACIÓN, MEDIANTE UN SISTEMA DE ARCHIVOS QUE PERMITA TENER UN ACCESO RÁPIDO Y EFICAZ.	Una vez desarrollado el contenido, el participante manejará la utilización y actualización de sistemas de almacenaje de información.	I. A Crear una carpeta de datos individual para cada región y subcarpetas para los respectivos temas de interés levantados.	<i>De acuerdo a la información obtenida de la búsqueda genérica de datos, seccionar dicha información por temáticas de interés y elaborar un sistema de respaldo que permita acceder fácilmente a éste para su actualización permanente.</i>	Se evaluará, mediante una búsqueda práctica de datos en el sistema creado por medio de criterios como: región, destino, ciudad, temática.	El instructor y/o tutor del módulo deberá instruir previamente a los participantes de las claves de crear un sistema sencillo pero eficaz, dándoles a conocer el sentido de almacenar la información precisa pero a la vez clave.
B. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN PARA REFLEJAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.	Una vez desarrollado el contenido, los participantes manejarán claramente las técnicas de como organizar la información levantada bajo la lógica de responder de manera precisa los requerimientos iniciales.	I. B Determinar las carpetas prioritarias, seleccionarlas siguiendo los criterios definidos y organizar los temas contenidos en ellas.	<i>De la información organizada por carpetas, el participante deberá seleccionar la misma por criterios de calidad y veracidad, cumpliendo con responder a las necesidades de los clientes.</i>	Se evaluará realizando un check list sobre la información que se requiere, y el resultado de la búsqueda. Por consecuencia se deberá responder exactamente a los requerimientos de información con datos breves pero valiosos.	El instructor y/o tutor del módulo deberá conocer las respuestas y los datos de cada requerimiento que el participante trabajó previamente, analizando en conjunto los errores cometidos y demostrando que la información válida existe.

## MODULO III: DESARROLLAR Y MANTENER EL CONOCIMIENTO GENERAL Y REGIONAL REQUERIDO PARA LOS GUIAS

### UNIDAD 1.3 ACTUALIZAR LOS CONOCIMIENTOS GENERALES DE CHILE Y DE SUS REGIONES

**DURACIÓN:**  
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. IDENTIFICAR Y APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES DE MANTENER LOS CONOCIMIENTOS GENERALES ACERCA DE CHILE Y SUS REGIONES.	Una vez desarrollado el contenido, se espera que el participante sea capaz de captar íntegramente la contingencia nacional sobre el ámbito turístico difundida por diversos medios.	I. A Identificar conocimientos generales en base a la contingencia nacional y proyectos programados difundidos a los medios.	<i>Realizar un sondeo de las noticias, acontecimientos, lanzamientos e inauguraciones realizadas durante un periodo de tiempo preestablecido.</i>	Se evaluará al participante mediante una prueba oral sobre los principales acontecimientos y noticias genéricas difundidas de la actividad turística de Chile en un periodo determinado previamente con el participante.	El instructor y/o tutor del módulo deberá mantener un alto conocimiento sobre la contingencia nacional y las acciones que se estén realizando permanentemente en el ámbito turístico nacional.



MODULO III: DESARROLLAR Y MANTENER EL CONOCIMIENTO GENERAL Y REGIONAL REQUERIDO PARA LOS GUIAS

UNIDAD 1.3  
ACTUALIZAR LOS CONOCIMIENTOS GENERALES DE CHILE Y DE SUS REGIONES

DURACIÓN:  
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
B. INCORPORAR CONOCIMIENTOS ACTUALIZADOS EN LAS ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN CON REGULARIDAD Y DE UNA MANERA RESPONSABLE Y APROPIADA.	Una vez desarrollado el contenido, se espera que el participante haya aumentado sus conocimientos, reconociendo las materias prioritarias que permanentemente debe revisar y actualizar.	1. B Incorporar la información recientemente levantada al sistema de archivo y actualizar los conocimientos bajo los cuales deberá satisfacer a sus clientes.	<i>Se incorporará al sistema información referente a 3 temas de interés, incluyendo 1 nueva temática. Por ende se deberán actualizar las carpetas predefinidas, mejorando la información cuando se requiera, y se deberán crear nuevas carpetas de acuerdo a los criterios definidos por el participante desde el inicio.</i>	Se evaluará al participante mediante la observación directa de actualización y creación de carpetas, y además mediante una prueba escrita que permita demostrar que los conocimientos recabados los ha incorporado en él o ella.	El instructor y/o tutor del módulo deberá motivar a los participantes a desarrollar contantemente la búsqueda de información, dándoles a conocer la relevancia que posee esta acción para su desempeño laboral.
		2. B Incorporar nuevos conocimientos aportados regularmente por el equipo de trabajo por medio de sesiones grupales.	<i>Generar instancias de trabajo grupales en donde se reúna el resto del equipo para intercambiar nuevos conocimientos obtenidos durante un mismo periodo, gracias a las sugerencias y requerimientos de sus respectivos clientes y a la búsqueda personal de información nueva.</i>	Se medirá mediante la observación, por medio del evaluador, de estas reuniones o instancias, en donde será primordial que exista una buena comunicación entre el equipo de trabajo, una entrega clara de la información recabada y propuestas para continuar aumentando conocimientos.	El instructor y/o tutor del módulo deberá participar activamente en el proceso de organización del equipo de trabajo para las sesiones grupales. De esta manera podrá medir correctamente si es que el traspaso de conocimiento se realiza realmente.

## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### OBJETIVO PRINCIPAL

Proporcionar los conocimientos, los criterios y las herramientas técnicas necesarias para brindar al cliente un servicio de calidad.

#### CUADRO SINOPTICO UNIDADES DEL MODULO 2: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

2.1 Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios	Aprendizaje esperado de la unidad	2.2 Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes	Aprendizaje esperado de la unidad
<p>A. Identificar las oportunidades utilizando una búsqueda formal e informal de información para desarrollar y mantener los conocimientos de los servicios y del mercado.</p> <p>B. Usar la retroalimentación con el cliente para evaluar los servicios e identificar los cambios en las preferencias, necesidades y expectativas de los clientes.</p> <p>C. Comparar con colegas los conocimientos y experiencias para mejorar la eficacia en el servicio.</p> <p>D. Sugerir ideas a la persona adecuada para mejorar el servicio y responder a las necesidades del cliente de acuerdo a la planificación de la organización.</p>	<p>Se espera que el participante una vez concluida esta unidad sea capaz de actualizar sus conocimientos respecto al mercado y los servicios asociados gracias a la identificación personal de oportunidades de mejoramiento, a la retroalimentación proporcionada por el cliente y a las ideas y sugerencias entregadas por el resto del equipo de trabajo.</p>	<p>A. Determinar y aclarar las preferencias, necesidades y expectativas del cliente.</p> <p>B. Ofrecer información precisa sobre los productos y servicios adecuados a los clientes, para satisfacer sus necesidades y expectativas.</p> <p>C. Anticipar las preferencias, necesidades y expectativas del cliente, para ofrecer los servicios de una manera oportuna y adecuada a las necesidades individuales, de acuerdo a las normas de la empresa.</p> <p>D. Identificar los problemas en los servicios y adoptar inmediatamente las medidas para hacer frente a ellos y/o notificar a la administración.</p> <p>E. Trabajar con el resto del equipo para garantizar un servicio oportuno y eficiente.</p> <p>F. Compartir información con otros miembros del equipo y las personas pertinentes para garantizar un servicio eficiente y oportuno, asegurando un flujo de trabajo sin problemas.</p>	<p>Se espera que el participante una vez concluida esta unidad, sea capaz de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, determinando y anticipando sus gustos y preferencias. Además estará en condiciones de identificar y solucionar problemas tanto de los servicios como de trabajo interno en la empresa, desarrollando medidas que apalanquen la situación y permitan que se siga brindando un servicio de calidad a sus clientes.</p>
DURACION TOTAL: 50 horas pedagógicas			
HORAS TEÓRICAS	6	HORAS TEÓRICAS	6
HORAS PRÁCTICAS	6	HORAS PRÁCTICAS	8

## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### OBJETIVO PRINCIPAL

Proporcionar los conocimientos, los criterios y las herramientas técnicas necesarias para brindar al cliente un servicio de calidad.

#### CUADRO SINOPTICO UNIDADES DEL MODULO 2: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

2.3 Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente	Aprendizaje esperado de la unidad	2.4 Administrar y utilizar la información sobre sus clientes	Aprendizaje esperado de la unidad
<p>A. Establecer la naturaleza y la causa posible de la denuncia o de la situación difícil de servicio al cliente y evaluar el impacto de la situación en el cliente.</p> <p>B. Utilizar técnicas de comunicación para ayudar en la gestión de la denuncia y manejar la situación con sensibilidad, cortesía y discreción.</p> <p>C. Asumir la responsabilidad de encontrar una solución a la queja, y determinar las posibles opciones para ello teniendo en consideración las limitaciones de la empresa.</p> <p>D. Tomar las medidas adecuadas para resolver la queja de acuerdo con la satisfacción del cliente y transformar el problema en una oportunidad.</p> <p>E. Proporcionar retroalimentación sobre las denuncias al resto del personal con el fin de evitar que ocurran nuevos incidentes en el futuro.</p>	<p>Se espera que el participante una vez concluida esta unidad maneje el concepto de procesamiento de la información de manera clara, para una rápida, completa y certera entrega de información.</p>	<p>A. Determinar y registrar la información del cliente, cuando sea el caso, para proporcionar un servicio personalizado.</p> <p>B. Desarrollar y mantener conocimientos de iniciativas de promoción de la empresa y aplicarlos cuando sea necesario.</p> <p>C. Proporcionar de forma proactiva los servicios mejorados basados en la información entregada por los propios clientes.</p>	<p>Se espera que el participante una vez concluida esta unidad, sea capaz de comunicarse por escrito, en forma clara y precisa para complementar su función de informador.</p>
<b>DURACION TOTAL:</b> 50 horas pedagógicas			
HORAS TEÓRICAS	6	HORAS TEÓRICAS	6
HORAS PRÁCTICAS	6	HORAS PRÁCTICAS	6

## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### UNIDAD 2.1 DESARROLLAR Y MANTENER LOS CONOCIMIENTOS DEL MERCADO Y DE LOS SERVICIOS

**DURACIÓN:**  
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES UTILIZANDO UNA BÚSQUEDA FORMAL E INFORMAL DE INFORMACIÓN PARA DESARROLLAR Y MANTENER LOS CONOCIMIENTOS DE LOS SERVICIOS Y DEL MERCADO.	Una vez desarrollado el contenido, el participante estará en condiciones de saber identificar las oportunidades que lo llevarán a realizar una búsqueda de información que permita mejorar y/o ampliar sus conocimientos respecto al mercado en el cual se desempeña.	I.A Levantar información en diversos medios, que permitan mejorar y aumentar los conocimientos del mercado y sus servicios.	<i>Realiza, sobre una temática en particular, una búsqueda formal y/o informal de información prioritaria del mercado en el cual se desempeña, identificando los servicios asociados a éste y que permitirán aumentar los conocimientos para prestar una atención de calidad al cliente.</i>	Se evaluará mediante la revisión de la información obtenida, analizando su veracidad y su pertinencia respecto al mercado en el cual se desempeña. Además se realizará una evaluación pre y post actividad, comparando los conocimientos iniciales versus los conocimientos adquiridos sobre una misma temática del mercado.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá dirigir a los participantes para que estos realicen una búsqueda de información sobre los medios más confiables (formales e informales), aprovechando las oportunidades cotidianas que facilita el mercado de tal manera de aumentar sus conocimientos en base a fuentes reales.

## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### UNIDAD 2.1

#### DESARROLLAR Y MANTENER LOS CONOCIMIENTOS DEL MERCADO Y DE LOS SERVICIOS

**DURACIÓN:**  
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
B. USAR LA RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE PARA EVALUAR LOS SERVICIOS E IDENTIFICAR LOS CAMBIOS EN LAS PREFERENCIAS, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES.	Una vez desarrollado el contenido, se espera que el participante aumente su capacidad de identificación y evaluación sobre la retroalimentación entregada por el cliente sobre un servicio consumido, sabiendo cual será la mejor decisión de cambio para mejorar la atención y satisfacer al cliente a su regreso o bien a sus potenciales clientes.	I.B Consultar al cliente cual fue su evaluación respecto a él o los servicios entregados.	<i>Realiza una ficha de evaluación de servicios y entregársela al cliente previo al consumo del servicio para que en ella incorpore todas sus observaciones, quejas, preferencias y/o servicios adicionales que hubiese deseado obtener, entre otros. Evalúa la retroalimentación y describe cuales serán las medidas a tomar, cuando corresponda, para realizar los cambios pertinentes que llevarán a mejorar la atención y las expectativas del cliente a su regreso, o de los potenciales clientes.</i>	Se evaluará mediante la revisión de la ficha y las respectivas observaciones entregadas por el cliente, realizando un análisis de las medidas correctivas asumidas por el participante para mejorar la calidad del servicio entregado.	El instructor y/o tutor del módulo deberá indicar cuales son las observaciones frecuentes que entregan los clientes respecto al consumo de determinados servicios, señalándoles las posibles soluciones que se pueden ejecutar para remediar y mejorar la atención en un futuro. De esta manera, el participante entenderá la metodología de resolución de situación y aprenderá a identificar los cambios que deberá realizar a un determinado servicio para lograr satisfacer las expectativas del cliente.

## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### UNIDAD 2.1

#### DESARROLLAR Y MANTENER LOS CONOCIMIENTOS DEL MERCADO Y DE LOS SERVICIOS

**DURACIÓN:**  
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. COMPARAR CON COLEGAS LOS CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS PARA MEJORAR LA EFICACIA EN EL SERVICIO.	Una vez desarrollado el contenido, los participantes entenderán la relevancia de realizar reuniones de equipo y desarrollar retroalimentación permanente en pos de mejorar la atención y la prestación de servicio al cliente en la organización.	I.C Realizar reuniones de equipo periódicas de intercambio de conocimientos y experiencias vividas en el desempeño de sus funciones.	<i>Efectúa una reunión grupal en conjunto a los colegas que desempeñan similares funciones, y desarrolla una dinámica de intercambio de conocimientos que han debido adquirir para realizar una atención de calidad al cliente. En la reunión se deberán sugerir nuevos modos operandis o bien mejoramiento de servicios prestados de acuerdo a la retroalimentación entregada por sus respectivos clientes, de tal manera de anticipar situaciones y entregar continuamente servicios de calidad a los mismos.</i>	La actividad será evaluada in situ, analizando el intercambio de información y tomando en consideración las soluciones entregadas por el participante respecto a la decisión adoptada y a la fluidez con la cual se mejoraron las observaciones.	El instructor y/o tutor deberá instruir a los participantes sobre la necesidad de compartir permanentemente experiencias y situaciones de trabajo, siempre con el objetivo de mejorar la calidad de la atención al cliente al interior de una organización.

## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### UNIDAD 2.2 PREPARAR COMUNICADOS POR ESCRITO

**DURACIÓN:**  
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
D. SUGERIR IDEAS A LA PERSONA ADECUADA PARA MEJORAR EL SERVICIO Y RESPONDER A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE DE ACUERDO A LA PLANIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.	Una vez desarrollado el contenido, el participante estará en condiciones de desprender ideas de mejoramiento de servicio de una o varias situaciones en particular que se desarrollen en el contexto del trabajo, identificar responsables y sugerirlas adecuadamente bajo una apropiada justificación.	I.D Redactar lluvia de ideas con los respectivos responsables a los que el participante considera personas adecuadas para mejorar un servicio determinado y darlas a conocer el sesión grupal de trabajo con el resto de la organización.	<i>Informa durante sesión de trabajo grupal cuales son las ideas que ha identificado como necesarias de abordar y que han nacido durante el periodo predeterminado de un mes de trabajo dentro de la organización, e informa a las personas adecuadas que considera pueden hacerse cargo de estas sugerencias.</i>	Se evaluará realizando una revisión escrita de la planificación realizada para cada idea a sugerir, el respectivo responsable sugerido por el participante y la justificación que apoya la decisión de desarrollar la idea en un corto plazo.	El instructor y/o tutor del módulo deberá, durante el desarrollo de la actividad, colocar a los participantes en situaciones diversa índole, de las cuales el participante deberá desprender ideas, analizar su factibilidad de desarrollo y finalmente sugerir responsables.

## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### UNIDAD 2.2 PROPORCIONAR UNA EXPERIENCIA Y SERVICIO DE CALIDAD A LOS CLIENTES

**DURACIÓN:**  
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. DETERMINAR Y ACLARAR LAS PREFERENCIAS, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.	Una vez desarrollado el contenido, los participantes sabrán como determinar deseos y necesidades generales de un cliente por medio del contacto con él.	I.A Atender al cliente y determinar sus gustos, preferencias, necesidades y expectativas respecto a un servicio en particular.	<i>Atiende un contacto vía e-mail de un cliente, rescatando de la solicitud o consulta redactada en el texto, cuales son las necesidades que posee esta persona frente a un servicio. De ello desprenderá la preferencia que posee el cliente por un tipo de consumo y por ende el nivel y expectativa que se debe cumplir para satisfacer su demanda.</i>	La actividad será evaluada por medio de una prueba de caso práctico, en la cual el participante deberá identificar en términos generales el perfil del cliente solo a través de una redacción genérica de solicitud de información sobre un servicio x.	El instructor y/o tutor de la actividad deberá desarrollar en el participante la capacidad de análisis de información en periodos acotados de tiempo.
B. OFRECER INFORMACIÓN PRECISA SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ADECUADOS A LOS CLIENTES, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS.	Una vez desarrollado el contenido, el participante sabrá cómo y qué información entregar al cliente, de acuerdo a la necesidad específica expresada por el mismo.	I.B Presentar una gama de productos y servicios al cliente, de acuerdo la necesidades y requerimientos expresados por él.	<i>Entrega al cliente un listado de hoteles 5 estrellas que se encuentran en Santiago y que cumplan con el diseño arquitectónico vanguardista solicitado por el cliente.</i>	La actividad será evaluada a través de observación directa sobre el contacto oral o escrito con el cual el participante entregará la información solicitada por el cliente.	El instructor y/o tutor de la actividad deberá inculcar al participante la importancia de responder y ofrecer precisamente lo que se le está solicitando, y no dar información errónea por no poner atención al cliente en su acercamiento o por no consultar cuando no entienda en una primera vez lo que demanda la persona.



## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### UNIDAD 2.2 PROPORCIONAR UNA EXPERIENCIA Y SERVICIO DE CALIDAD A LOS CLIENTES

**DURACIÓN:**  
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. ANTICIPAR LAS PREFERENCIAS, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE, PARA OFRECER LOS SERVICIOS DE UNA MANERA OPORTUNA Y ADECUADA A LAS NECESIDADES INDIVIDUALES, DE ACUERDO A LAS NORMAS DE LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante sabrá seleccionar la información relevante de un cliente, y anticipará su oferta de productos o servicios ideales de acuerdo a las necesidades y preferencias transmitidas por el mismo cliente.	I.C Detectar preferencias y necesidades del cliente durante el contacto con él, y anticipar la oferta de ciertas alternativas de productos o servicios de acuerdo a preferencias o gustos generales expresados por el mismo.	<i>Extrae de un primer contacto telefónico, vía e-mail o directo cierta información que le permite interpretar los gustos y preferencias del cliente, ofreciéndole en un tiempo oportuno y anticipado alternativas de productos o servicios ad hoc a su perfil, de acuerdo a las normas de la empresa.</i>	Se evaluará mediante observación directa del desarrollo de la actividad, las alternativas de productos o servicios entregados al cliente de manera anticipada, gracias a las consultas claves realizadas por el participante para cumplir tal objetivo.	El instructor y/o tutor del módulo deberá indicar a los participantes la importancia que posee su cargo en la atención, cumplimiento y satisfacción del cliente como contacto directo de la organización, haciendo hincapié en que una buena atención provoca una cadena de buenas referencias hacia potenciales clientes.

## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### UNIDAD 2.2 PROPORCIONAR UNA EXPERIENCIA Y SERVICIO DE CALIDAD A LOS CLIENTES

**DURACIÓN:**  
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. IDENTIFICAR LOS PROBLEMAS EN LOS SERVICIOS Y ADOPTAR INMEDIATAMENTE LAS MEDIDAS PARA HACER FRENTE A ELLOS Y/O NOTIFICAR A LA ADMINISTRACIÓN.	Una vez desarrollado el contenido, el participante sabrá identificar, solucionar y/o reportar rápidamente un problema dentro de la empresa, ya sea en servicios o en materiales que afectan directamente a la atención de clientes y al desempeño de su trabajo.	I.D Resolver rápidamente los problemas detectados en la prestación de servicios dentro de la organización.	<i>Identifica problemas en la organización tour por lo que acusa inmediatamente el error a quien corresponda para tomar las medidas de reparación a la brevedad.</i>	La actividad se evaluará bajo reporte escrito efectuado a la empresa en el cual se detalla el problema y se señala al responsable para su correspondiente solución.	El instructor y/o tutor del módulo deberá recalcar al participante la importancia de notificar cualquier problema detectado tanto en los servicios entregados como en las herramientas y equipos que permiten que se desarrolle la actividad, de tal manera de poder entregar un servicio al cliente de manera constante y sin problemas.

## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### UNIDAD 2.2 PROPORCIONAR UNA EXPERIENCIA Y SERVICIO DE CALIDAD A LOS CLIENTES

**DURACIÓN:**  
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
D. TRABAJAR CON EL RESTO DEL EQUIPO PARA GARANTIZAR UN SERVICIO OPORTUNO Y EFICIENTE.	Una vez desarrollado el contenido, el participante entenderá la importancia de trabajar en equipo para el logro de resultados, y asumirá la responsabilidad de prestar u ofrecer sus servicios cuando sea requerido por la empresa.	I.E Apoyarse en equipo de trabajo para preparar una actividad guiada solicitada por un grupo de clientes.	<i>Desarrolla un itinerario de viaje para un grupo de personas, por lo cual trabaja en equipo con otros guías para enviar itinerario y valor del servicio final de manera eficiente y rápida.</i>	La actividad se evalúa mediante caso práctico en el cual se entrega un requerimiento de mediana escala en el cual el participante debe trabajar en conjunto con otros compañeros de trabajo. El resultado debe lograrse en un periodo de tiempo acotado definido por el evaluador.	El instructor y/o tutor del módulo deberá transmitirle al participante la necesidad de trabajar en equipo, reafirmando en todo momento que la cooperación del grupo y la buena disposición con la cual se debe trabajar afectará siempre positivamente en los resultados de la empresa y a la satisfacción personal de cada trabajador.

## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### UNIDAD 2.2 PROPORCIONAR UNA EXPERIENCIA Y SERVICIO DE CALIDAD A LOS CLIENTES

**DURACIÓN:**  
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
E. COMPARTIR INFORMACIÓN CON OTROS MIEMBROS DEL EQUIPO Y LAS PERSONAS PERTINENTES PARA GARANTIZAR UN SERVICIO EFICIENTE Y OPORTUNO, ASEGURANDO UN FLUJO DE TRABAJO SIN PROBLEMAS.	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá saber transmitir y compartir con sus colegas información relevante, a su criterio, para garantizar un servicio de calidad al cliente de parte de toda la empresa.	I.F Brindar información al resto del equipo sobre opiniones y sugerencias entregadas por clientes respecto a un grupo de servicios gastronómicos ofertados por la empresa.	<i>De acuerdo a registros de opiniones, sugerencias y reclamos obtenidas por clientes durante un periodo razonable, comparte la información con el resto del equipo mediante reuniones grupales para que todos en conjunto consideren cada observación sobre los servicios gastronómicos con los cuales trabaja la empresa y tomen las medidas apropiadas para no perder proveedores ni tampoco clientes, sino que mejoren las debilidades y/o incorporen las sugerencias hechas.</i>	La actividad será evaluada bajo observación directa de sesiones de trabajo, tomando en consideración: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad del registro de observaciones y/u opiniones vertidas por clientes.</li> <li>- Transmisión efectiva de las observaciones registradas, dándolas a conocer a todo el grupo</li> <li>- Medidas de reparación o mitigación aconsejadas por el participante.</li> </ul>	El instructor y/o tutor del módulo deberá dar a conocer la importancia de difundir todo tipo de información que se considere relevante para el mejoramiento y progreso de la empresa, siempre persiguiendo atender con calidad al cliente y bajo un procedimiento claro y eficiente.

## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### UNIDAD 2.3 ENFRENTAR LAS QUEJAS Y SITUACIONES DIFÍCILES DEL SERVICIO AL CLIENTE

**DURACIÓN:**  
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. ESTABLECER LA NATURALEZA Y LA CAUSA POSIBLE DE LA DENUNCIA O DE LA SITUACIÓN DIFÍCIL DE SERVICIO AL CLIENTE Y EVALUAR EL IMPACTO DE LA SITUACIÓN EN EL CLIENTE.	Una vez desarrollado el contenido, el participante podrá identificar una situación de conflicto que afecte directamente al cliente y evaluar la mejor decisión de resolución.	I.A Identificar situación de conflicto que afectó al cliente.	<i>Determina que el cliente se encuentra disconforme con el servicio de transfer y guía turístico al iniciar su programa vacacional, debido a que hubo un tiempo importante de demora para recogerlo en el hotel y llevarlo al city tour establecido.</i>	La actividad será evaluada mediante un caso práctico en donde el participante deberá identificar la naturaleza del problema y evaluar su magnitud y como afecta éste a la integridad del cliente.	El instructor y/o tutor del módulo deberá dar énfasis al participante en la importancia de identificar rápidamente una situación de conflicto y abordarla no importando la magnitud de ésta. Debe hacer entender que un problema es siempre una oportunidad de mejorar y entregar al cliente un mejor servicio.
B. UTILIZAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN PARA AYUDAR EN LA GESTIÓN DE LA DENUNCIA Y MANEJAR LA SITUACIÓN CON SENSIBILIDAD, CORTESÍA Y DISCRECIÓN.	Una vez desarrollado el contenido, el participante estará en condiciones de atender situaciones de conflicto mediante las técnicas apropiadas de comunicación.	I.B Desarrollar métodos de comunicación óptimos con clientes, proveedores y personal involucrado.	<i>Dirige completamente su atención al cliente, desarrollando técnicas de comunicación efectiva para escuchar, entender y entregar soluciones frente a la sensación de decepción y rabia que enfrenta la persona por la demora del transfer y guía turístico para recogerlos y llevarlos al city tour en Santiago.</i>	Se evaluará la actividad mediante observación directa de comunicación con el cliente, tomando en consideración el:  - Saber escuchar - Saber tranquilizar - Atender al cliente con sensibilidad y cortesía en todo momento.	El instructor y/o tutor del módulo deberá instruir sobre las mejores técnicas de comunicación efectiva para resolución de conflictos, manejo de situaciones críticas y entrega de soluciones para tranquilizar a los afectados.

## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### UNIDAD 2.3 ENFRENTAR LAS QUEJAS Y SITUACIONES DIFÍCILES DEL SERVICIO AL CLIENTE

**DURACIÓN:**  
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. ASUMIR LA RESPONSABILIDAD DE ENCONTRAR UNA SOLUCIÓN A LA QUEJA, Y DETERMINAR LAS POSIBLES OPCIONES PARA ELLO ANALIZANDO Y DECIDIENDO RÁPIDAMENTE, TENIENDO EN CUENTA LAS LIMITACIONES DE LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante estará en condiciones de determinar un pull de opciones para solucionar una queja o un conflicto.	I.C Ofrecerse como responsable para solucionar el conflicto, entregando soluciones posibles de realizar y bajo las condiciones y limitaciones con las que opera la empresa.	<i>Asume la responsabilidad de reponer el servicio de city tour retrasado para el mismo día en la tarde o bien para otro día en la cual el programa permita hacerlo. Si no es factible se devuelve el dinero, acción que se encuentra dentro de las opciones de atención al cliente que establece la empresa.</i>	Se evaluará la actividad mediante la observación, evidencia audiovisual de la actividad señalada, midiendo la capacidad de asumir la responsabilidad y determinar en el momento las opciones para solucionar el problema.	El instructor y/o tutor del módulo deberá conocer las condiciones de trabajo de la empresa en la que el participante se desempeña, y evaluar en base a esas limitantes si es que la determinación adoptada por éste puede ser ejecutada o deberá buscar otra alternativa.
D. TOMAR LAS MEDIDAS ADECUADAS PARA RESOLVER LA QUEJA DE ACUERDO CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y TRANSFORMAR EL PROBLEMA EN UNA OPORTUNIDAD.	Una vez desarrollado el contenido, el participante podrá tomar decisiones de beneficio mutuo, satisfaciendo al cliente y transformando el problema en una oportunidad para la empresa dando a conocer la alta calidad del servicio con la cual se trabaja.	I.D Adoptar la mejor opción de solución para resolver la queja, logrando satisfacer al cliente.	<i>Frente al atraso del transfer y del guía turístico en la llegada al hotel, el participante satisface el requerimiento del cliente y le ofrece otro tour de mediodía el cual reemplazará el city tour programado pero infructuoso.</i>	Se evaluará la actividad mediante la observación, evidencia audiovisual de la actividad señalada, midiendo la capacidad del participante de elegir la mejor opción de solución que beneficie directamente al cliente y genere de esto una oportunidad para mejorar el servicio constantemente.	El instructor y/o tutor del módulo deberá instruir al participante sobre la importancia de tomar decisiones que beneficien tanto al cliente como a la empresa, no en términos económicos sino que en términos de seriedad y de un actuar que siempre perseguirá satisfacer al cliente para que regrese, asumiendo la pérdida económica como una inversión que traerá aún más clientes en un futuro.

## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### UNIDAD 2.3 ENFRENTAR LAS QUEJAS Y SITUACIONES DIFÍCILES DEL SERVICIO AL CLIENTE

**DURACIÓN:**  
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
E. PROPORCIONAR RETROALIMENTACIÓN SOBRE LAS DENUNCIAS AL RESTO DEL PERSONAL CON EL FIN DE EVITAR QUE OCURRAN NUEVOS INCIDENTES EN EL FUTURO.	Una vez desarrollado el contenido, el participante tendrá la capacidad de transmitir sus experiencias y enseñarlas al resto del equipo para que así todos los colegas adopten las medidas necesarias frente a conflictos similares que se presenten en el desempeño del trabajo.	I.E. Desarrollar reuniones con el equipo de trabajo y efectuar capacitaciones puntuales, para reforzar el área de trabajo que se ha visto afectado con quejas o problemas en el servicio.	<i>Realiza capacitación respecto a dos de las principales quejas y/o problemas en los que se ha visto afectado durante un periodo de tiempo determinado, entregando toda la información necesaria a sus colegas para que puedan contar con las técnicas necesarias y resolver los problemas de manera adecuada cuando sea pertinente.</i>	Se evaluará la actividad de manera presencial en una de las sesiones de trabajo, tomando en consideración el conjunto de información proporcionada por el participante al resto del equipo para resolver un futuro problema similar, y las acciones asumidas por él en su momento y que fueron evaluadas exitosamente.	El instructor y/o tutor del módulo deberá instruir al participante frente a la importancia de ir generando periódicamente este tipo de instancias de mejoramiento en la calidad del servicio entregado. A su vez, deberá otorgarle al participante las herramientas y técnicas comunicacionales y de manejo de conflicto que requiera para dicha actividad.

## MODULO IV: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### UNIDAD 2.4 ADMINISTRAR Y UTILIZAR LA INFORMACION SOBRE SUS CLIENTES

**DURACIÓN:**  
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. DETERMINAR Y REGISTRAR LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE, CUANDO SEA EL CASO, PARA PROPORCIONAR UN SERVICIO PERSONALIZADO.	Una vez desarrollado el contenido, el participante sabrá determinar las principales características de sus clientes, archivando la información para una posterior oportunidad de utilización.	I.A Reúne y registra antecedentes relevantes del cliente que permitan realizar en un futuro, una atención personalizada, de acuerdo a sus gustos, preferencias, destinos visitados, servicios adicionales demandados, entre otros.	<i>Una vez que haya finalizado la visita de un cliente al país, se recopila toda aquella información que resulte atractiva de rescatar de éste, y la archiva, de tal manera de poder ser utilizada en visitas posteriores, o bien frente a promociones o aperturas que se realicen en los lugares preferidos del cliente en Chile.</i>	La actividad será evaluada bajo el análisis del registro que maneja el participante de su cliente. Así, se corrobora que las preferencias del cliente quedaron absolutamente almacenadas y administradas de acuerdo a los servicios utilizados, los destinos visitados, las actividades desarrolladas y otros criterios de búsqueda que podrán ser utilizados en el futuro.	El instructor y/o tutor del módulo deberá enseñar al participante a determinar las características más importantes de rescatar de un cliente, para así poder utilizarlas en un futuro frente a diversas situaciones que se presenten como una oportunidad.
B. DESARROLLAR Y MANTENER CONOCIMIENTOS DE INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE LA EMPRESA Y APLICARLOS CUANDO SEA NECESARIO.	Una vez desarrollado el contenido, el participante tendrá el conocimiento necesario y la capacidad de aprovechar cada promoción que la empresa elabore, para atraer antiguos clientes e interesarlos nuevamente en consumir los servicios que éste vende.	I.B Indagar y considerar cada promoción que lance la empresa, revisando la base de datos para enviarlas a los clientes que cumplen con las características de consumo de éstas.	<i>Envía al cliente promociones especiales de vacaciones en Chile en temporada baja, de acuerdo a la inclinación de éste por la zona sur del país y por las lluvias que caracterizan el territorio.</i>	Se evaluará mediante una revisión comparativa, la información almacenada del cliente, versus las promociones, descuentos, ofertas o lanzamientos ofertados al mismo. Se analizará la lógica que debe existir entre ambos y si efectivamente las promociones enviadas satisfacen los gustos y servicios preferidos por el cliente.	El instructor y/o tutor del módulo deberá instruir al participante sobre el concepto de fidelización de clientes, de tal manera que éste de relevancia a las acciones promocionales que se hagan en la empresa y reaccione proactivamente frente a cualquier otra oportunidad de atraer nuevamente a sus clientes.



## MODULO II: PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

### UNIDAD 2.4 ADMINISTRAR Y UTILIZAR LA INFORMACION SOBRE SUS CLIENTES

**DURACIÓN:**  
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. PROPORCIONAR DE FORMA PROACTIVA LOS SERVICIOS MEJORADOS BASADOS EN LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS PROPIOS CLIENTES.	Una vez desarrollado el contenido, el participante tendrá la capacidad de realizar acciones promocionales de manera proactiva, y de acuerdo a las normas de la empresa.	I.C Ofrecer a los clientes registrados en la base de datos, la gama de servicios que se han actualizado gracias a las recomendaciones hechas por ellos mismos.	<i>Envía al cliente listado de servicios renovados para consumir en San Pedro de Atacama, destacando aquellos que la persona utilizó en su viaje previo, y de los cuales envió sugerencias en su momento.</i>	Se evaluará la actividad mediante revisión de correos electrónicos enviados con ofertas y promociones, realizando un check list para confirmar que han sido enviadas a las personas adecuadas, mediante un contacto personalizado y cortes.	El instructor y/o tutor del módulo deberá desarrollar en el participante el interés en realizar acciones de manera proactiva, buscando oportunidades de venta constantemente.