



>> EJECUTIVO DE TURISMO RECEPTIVO/ Perfil

# 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 Ejecutivo de Turismo Receptivo, el cual define el área ocupacional, unidades de competencias y contexto de competencia.

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.

## DESCRIPCION PERFIL OCUPACIONAL DE EJECUTIVO DE TURISMO RECEPTIVO

SECTOR: Turismo		SUBSECTOR: Comercialización y Distribución		VIGENCIA: Nov. 2012	
<b>Perfil Ocupacional:</b> Persona que se desempeña en organizaciones orientadas a turismo receptivo. Sus funciones son cotizar, reservar y operar con las herramientas determinadas por la organización. Además, debe entender e interpretar programas y presupuestos y poseer conocimientos para operar (cotizar, reservar y orientar) y sugerir a los clientes respecto del mercado del turismo. Como requerimiento debe tener dominio de un idioma extranjero oral y escrito.					
Unidades de Competencia Asociadas al Perfil	Contextos de Competencia				
	Condiciones y situaciones:	Herramientas, equipos y materiales:	Evidencias		
			Directas (Generadas en presencia del evaluador)	Indirectas (Generadas en la historia laboral de la persona)	
1. DESARROLLAR Y MANTENER EL CONOCIMIENTO GENERAL Y REGIONAL DEL PAÍS	<ul style="list-style-type: none"><li>• En periodos de alta y baja demanda de clientes.</li><li>• Atendiendo a adultos, jóvenes, tercera edad y con personas discapacitadas y con movilidad reducida.</li><li>• Con extranjeros.</li><li>• En la jornada laboral y ámbito que defina la organización.</li><li>• A personas naturales y jurídicas.</li><li>• A grupos.</li><li>• Desarrollando comunicación con el área de influencia que determine la organización.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Computador con internet e impresora.</li><li>• Medios de investigación (documentación y registro, publicaciones manuales, folletos, internet)</li><li>• Fuentes de información (medios de transporte, hoteles, teatros, atractivos, líneas aéreas)</li><li>• Sistema de ventas de servicios prestados</li><li>• Registro contable de los servicios demandados a través de software (notas de débito, notas de crédito, comprobante de pago con tarjeta de crédito).</li><li>• Artículos de escritorio</li><li>• Uniforme corporativo.</li><li>• Teléfono móvil.</li><li>• Tarjetas de presentación.</li></ul>	<div>1. Simulación de reserva.</div> <div>2. Durante el proceso de entrega de los servicios.</div> <div>3. Post a la entrega de servicios.</div> <div>4. Evaluación del jefe directo.</div> <div>5. Autoevaluación.</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>• Reportes de los clientes.</li><li>• Cartas de recomendación.</li><li>• Diplomas y Cursos de capacitación.</li><li>• Informes de desempeño.</li></ul></div>		
2. PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE					
3. OPERAR UN SERVICIO DE VENTA					

**UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Comercialización y Distribución.**  
**Perfil Ocupacional Ejecutivo de Turismo Receptivo**

I. Desarrollar y mantener el conocimiento general y regional del país		Código:	Vigencia: Nov 2012
Actividades Claves			
I.1 Buscar información sobre Chile y sus regiones	I.2 Preparar información para las actividades de orientación	I.3 Actualizar los conocimientos generales de Chile y de sus regiones	
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	
I.1.1 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.	I.2.1 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.	I.3.1 Identificar y aprovechar las oportunidades de mantener los conocimientos generales acerca de Chile y sus regiones.	
I.1.2 Identificar las fuentes de información clave y de uso frecuente.	I.2.2 Organizar la información para reflejar las necesidades de los clientes.	I.3.2 Incorporar conocimientos actualizados en las actividades de orientación con regularidad y de una manera responsable y apropiada.	
I.1.3 Evaluar la credibilidad y la fiabilidad de las fuentes de información.			
I.1.4 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.			
I.1.5 Obtener información de una manera responsable y apropiada.			

>> EJECUTIVO DE TURISMO RECEPTIVO / Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas			
Competencia Conductual	1. Buscar información sobre Chile y sus regiones	2. Preparar información para las actividades de orientación	3. Actualizar los conocimientos generales de Chile y de sus regiones
<b>Búsqueda de información</b> Es la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre las cosas, los hechos o las personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de lo requerido en el lugar de trabajo. Puede implicar el análisis profundo o el pedido de una información concreta, la resolución de discrepancias haciendo una serie de preguntas o la búsqueda de información variada sin un objeto concreto que quizá sea útil en el futuro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Levanta información relevante sobre el país y sus destinos turísticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza la información recopilada y selecciona aquella que será relevante para sus clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza una búsqueda continua de información que permitirá aumentar sus conocimientos sobre Chile y sus productos- servicios.</li> </ul>
<b>Iniciativa</b> Es la predisposición a actuar proactivamente y a pensar no sólo en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo mediante acciones concretas, no sólo de palabras. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de los problemas como oportunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza una búsqueda de información de manera natural, entendiendo la relevancia de manejar todo tipo de conocimientos sobre Chile como destino turístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoce las principales preferencias de los clientes, por lo que ordena la información recogida de acuerdo a ciertos patrones detectados previamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proactivamente se encarga de buscar de manera permanente nueva información para ampliar sus conocimientos.</li> </ul>
<b>Pensamiento estratégico</b> Es la habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica. Capacidad para detectar nuevas oportunidades de negocios, realizar alianzas estratégicas con clientes, proveedores o competidores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sabe cual es la información que requiere levantar para satisfacer las necesidades de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabaja la información recopilada de tal manera que anticipa las necesidades y preguntas que realizan frecuentemente los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entiende y trabaja permanentemente en aumentar sus conocimientos por medio de una búsqueda incesante de información estratégica para cautivar a sus clientes y aumentar las ventas.</li> </ul>

>> EJECUTIVO DE TURISMO RECEPTIVO / Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de Idioma extranjero nivel medio escrito.</li> <li>• Organizar cognitivamente su trabajo, realizando un ordenamiento lógico.</li> <li>• Dominio de programas computacionales (Word, Excel), internet, mails.</li> <li>• Conocimiento y manejo de técnicas de obtención y análisis de información.</li> <li>• Conocimiento de los principales atractivos, destinos y productos turísticos de Chile.</li> <li>• Conocimiento de sitios web, bibliografía, revistas y otros medios relacionados al turismo a nivel nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para hablar y escribir un idioma extranjero a nivel medio- avanzado.</li> <li>• Solucionar problemas de manera ágil y efectiva en situaciones imprevistas.</li> <li>• Habilidad para buscar y actualizar información.</li> <li>• Manejar ordenadamente la información recopilada.</li> <li>• Habilidad para planificar.</li> <li>• Habilidad de análisis y síntesis de información.</li> </ul>

>> EJECUTIVO DE TURISMO RECEPTIVO / Perfil

**UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Comercialización y Distribución.**  
**Perfil Ocupacional Ejecutivo de Turismo Receptivo**

<b>2. Proporcionar un servicio de calidad al cliente</b>	<b>Código:</b>	<b>Vigencia: Nov. 2012</b>
--	----------------	----------------------------

<b>Actividades Claves</b>			
<b>2.1 Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios</b>	<b>2.2 Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes</b>	<b>2.3 Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente</b>	<b>2.4 Administrar y utilizar la información sobre sus clientes</b>
<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>
2.1.1 Identificar las oportunidades utilizando una búsqueda formal e informal de información para desarrollar y mantener los conocimientos de los servicios y del mercado.	2.2.1 Determinar y aclarar las preferencias, necesidades y expectativas del cliente.	2.3.1 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.	2.4.1 Determinar y registrar la información del cliente, cuando sea el caso, para proporcionar un servicio personalizado.
2.1.2 Usar la retroalimentación con el cliente para evaluar los servicios e identificar los cambios en las preferencias, necesidades y expectativas de los clientes.	2.2.2 Ofrecer información precisa sobre los productos y servicios adecuados a los clientes, para satisfacer sus necesidades y expectativas.	2.3.2 Utilizar técnicas de comunicación para ayudar en la gestión de la denuncia y manejar la situación con sensibilidad, cortesía y discreción.	2.4.2 Desarrollar y mantener conocimientos de iniciativas de promoción de la empresa y aplicarlos cuando sea necesario.
2.1.3 Comparar con colegas los conocimientos y experiencias para mejorar la eficacia en el servicio.	2.2.3 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.	2.3.3 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.	2.4.3 Proporcionar de forma proactiva los servicios mejorados basados en la información entregada por los propios clientes.
2.1.4 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.	2.2.4 Identificar los problemas en los servicios y adoptar inmediatamente las medidas para hacer frente a ellos y/o notificar a la administración.	2.3.4 Tomar las medidas adecuadas para resolver la queja de acuerdo con la satisfacción del cliente y transformar el problema en una oportunidad.	

>> EJECUTIVO DE TURISMO RECEPTIVO / Perfil

Actividades Claves			
2.1 Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios	2.2 Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes	2.3 Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente	2.4 Administrar y utilizar la información sobre sus clientes
	2.2.5 Trabajar con el resto del equipo para garantizar un servicio oportuno y eficiente.	2.3.5 Proporcionar retroalimentación sobre las denuncias al resto del personal con el fin de evitar que ocurran nuevos incidentes en el futuro.	
	2.2.6 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.		



>> EJECUTIVO DE TURISMO RECEPTIVO / Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas				
Competencia Conductual	1. Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios	2. Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes	3. Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente	4. Administrar y utilizar la información sobre sus clientes
<b>Atención al cliente</b> Es la vocación y el deseo de satisfacer a los clientes con el compromiso personal para cumplir con sus pedidos, deseos y expectativas. Atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción. Conceder la más alta calidad de la satisfacción del cliente. Escuchar al cliente. Generar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes. Estar comprometido con la calidad esforzándose por una mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicita al cliente información sobre las preferencias específicas que desea satisfacer por medio de la compra de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atiende las solicitudes específicas del cliente, esforzándose por entregar solución a cada uno de los servicios solicitados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escucha atentamente al cliente cuando éste presenta quejas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se preocupa por brindar un servicio de calidad al cliente con la información obtenida durante solicitud de servicios previos.</li> </ul>
<b>Autocontrol</b> Es la capacidad para controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los demás o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se maneja en todo tipo de situaciones al momento de solicitar retroalimentación al cliente sobre los servicios prestados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfrenta positivamente las modificaciones que realice el cliente respecto a la solicitud inicial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evita en todo momento enfrentar a los clientes en situaciones difíciles y hostiles, manteniendo el control de la situación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No aplica.</li> </ul>
<b>Capacidad de planificación y de organización</b> Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/ proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifica un sistema de obtención de nuevos conocimientos sobre servicios turísticos, tanto con sus clientes como con el mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega un itinerario ideal basado en la demanda del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determina cuales son los pasos a seguir frente a quejas de clientes, organizando las respectivas acciones de solución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordena la información sobre sus clientes de manera práctica y selecciona aquella que servirá en futuros procesos de venta.</li> </ul>

>> EJECUTIVO DE TURISMO RECEPTIVO / Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de Idioma extranjero nivel medio oral y escrito.</li> <li>• Organizar cognitivamente su trabajo, realizando un ordenamiento lógico.</li> <li>• Dominio de programas computacionales (Word, Excel), internet, mails.</li> <li>• Conocimiento y manejo de técnicas de comunicación oral y escrita.</li> <li>• Conocimiento in situ de los principales destinos ofertados por la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para hablar y escribir un idioma extranjero a nivel medio- avanzado.</li> <li>• Solucionar problemas de manera ágil y efectiva en situaciones imprevistas.</li> <li>• Habilidad para buscar y actualizar información.</li> <li>• Manejar ordenadamente la información recopilada.</li> <li>• Habilidad para planificar.</li> </ul>

>> EJECUTIVO DE TURISMO RECEPTIVO / Perfil

<b>3. Operar un servicio de Venta</b>	<b>Código:</b>	<b>Vigencia: Nov. 2012</b>
---------------------------------------	----------------	----------------------------

<b>Actividades Claves</b>			
<b>3.1 Responder al contacto telefónico y vía e-mail</b>	<b>3.2 Cotizar servicios con Proveedores</b>	<b>3.3 Proporcionar la información al cliente</b>	<b>3.4 Reservar y confirmar los servicios solicitados por el cliente</b>
<b>Criterios de Desempeño:</b>	<b>Criterios de Desempeño:</b>	<b>Criterios de Desempeño:</b>	<b>Criterios de Desempeño:</b>
3.1.1 Acusar recibo inmediato de la solicitud telefónica y/o vía e-mail con claridad y cortesía de acuerdo a las normas de la organización.	3.2.1 Conocer los proveedores actuales relacionados con los servicios solicitados.	3.3.1 Proporcionar al cliente la información precisa solicitada de forma clara, concisa y cortés.	3.4.1 Verificar disponibilidad de los servicios solicitados por el cliente.
	3.2.2 Buscar nuevos proveedores, cuando se requiera.	3.3.2 Ofrecer al cliente otras opciones de servicio.	3.4.2 Ofrecer al cliente otras opciones de servicios similares al solicitado cuando el servicio demandado no se encuentre disponible.
	3.2.3 Cotizar servicios con proveedores.	3.3.3 Obtener feed back por parte del cliente sobre itinerario y servicios cotizados.	3.4.3 Solicitar y reservar la elección del cliente según normas establecidas por los sistemas de reservas de proveedores y procedimientos de la organización.
	3.2.4 Elaborar itinerario ideal de viaje.	3.3.4 Resolver preguntas y consultas que posea el cliente respecto al servicio cotizado.	3.4.4 Registrar los códigos y/o documentos de confirmación entregados por los proveedores en el sistema según procedimientos de la organización.
			3.4.5 Confirmar con el cliente los servicios reservados.
			3.4.6 Informar al cliente los medios y deadline de pago.

>> EJECUTIVO DE TURISMO RECEPTIVO / Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas				
Competencia Conductual	1. Responder al contacto telefónico y vía e-mail	2. Cotizar servicios con Proveedores	3. Proporcionar la información al cliente	4. Reservar y confirmar los servicios solicitados por el cliente
<b>Orientación al cliente interno y externo</b> Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende el primer contacto que realiza el cliente de manera cortés, demostrando un total interés de cumplir con cada uno de los requerimientos que realiza éste.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persigue obtener el total de información necesaria para cumplir con las exigencias del cliente, abarcando tanto servicios solicitados como servicios adicionales que entregará como plus a la atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunica de manera oral o escrita al cliente el itinerario ideal que cubre sus necesidades de viaje, proporcionando un servicio integral a fin de cumplir a cabalidad su propósito de viaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirma con sus proveedores el consumo de sus servicios y comunica al cliente que sus requerimientos han sido cubiertos.</li> </ul>
<b>Tolerancia a la presión</b> Habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende contactos de clientes bajo un clima de calma, entendiendo que las solicitudes poseen en algunas ocasiones, un grado alto de presión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorpora acciones de solución de imprevistos en aquellas situaciones donde no existen las opciones de servicios solicitadas por el cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acepta respuestas negativas de parte del cliente al momento de entregar la información del itinerario solicitado, y entrega alternativas de solución de una manera pausada y sin alteraciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce el sistema de venta y se desenvuelve con tranquilidad pero con conocimiento de causa sobre todo en el proceso de venta, entendiendo que muchas veces existen servicios que deben reservarse en un muy corto plazo de tiempo.</li> </ul>
<b>Capacidad de planificación y de organización</b> Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/ proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza un orden lógico previamente planificado para atender al primer contacto del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reúne la información proporcionada por el cliente de tal manera, que el proceso de cotización lo realiza organizadamente y bajo los tiempos solicitados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesa las cotizaciones a través de un itinerario ideal, correlacionando cada uno de los servicios solicitados y organizando el tiempo de visita de los clientes bajo una planificación ad hoc a las características de los mismos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reserva los servicios previamente cotizados de acuerdo al orden de prioridad, sabiendo cuales son los proveedores que poseen mayor demanda.</li> </ul>

>> EJECUTIVO DE TURISMO RECEPTIVO / Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de Idioma extranjero nivel medio oral y escrito.</li> <li>• Organizar cognitivamente su trabajo, realizando un ordenamiento lógico.</li> <li>• Dominio de programas computacionales (Word, Excel), internet, mails.</li> <li>• Conocimiento y manejo de técnicas de comunicación oral y escrita.</li> <li>• Conocimiento in situ de los principales destinos ofertados por la organización.</li> <li>• Conocimiento y total dominio de los proveedores que posee la organización a lo largo del país.</li> <li>• Conocimiento de los mercados (demanda) con los cuales trabaja la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para hablar y escribir un idioma extranjero a nivel medio- avanzado.</li> <li>• Solucionar problemas de manera ágil y efectiva en situaciones imprevistas.</li> <li>• Habilidad para buscar y actualizar información.</li> <li>• Manejar ordenadamente la información recopilada.</li> <li>• Habilidad para planificar y organizar.</li> </ul>