

Técnicas de Guiar

Bases Situacionales

- Situación.- Se está guiando un grupo de 30 personas extranjeras en la ciudad y en la parte del Centro Histórico dos de ellos sufren un asalto.

Alternativa de resolución.- la primera acción que se sugiere realizar en estos casos es verificar cual es la condición física de los pasajeros, es decir, si no han sufrido daños durante los segundo que dura ese asalto. Luego de esto, regularmente existirá un malestar general del grupo y un miedo a continuar el tour, por lo tanto se recomienda contactar al transporte y regresar al hotel. Dar parte a la agencia del evento y si es que los turistas lo desean coordinar otra fecha para volver a realizar la visita.

Formas de evitar esta situación: sobre todo esto depende de la información previa que el guía imparta a los turistas, la cual deberá recomendar ciertas precauciones para evitar esta situación, a más de no llevar joyas ni excesivo dinero a estas visitas.

- Situación: Durante el recorrido uno de los pasajeros sufre un debilitamiento a causa de un efecto altura

Alternativa de Solución: en estos casos se recomienda detener la visita por un momento para que el pasajero descanse y tome aire. Si la situación persiste se recomienda tomar un taxi y embarcarlo hacia el hotel, sin olvidar de dar parte a la agencia para que envíe una persona al hotel para que lo reciba y le ayude en lo que necesite. En estos casos algunos hoteles proveen el servicio gratuito de oxígeno.

Formas de evitar esta situación: se debe informar al pasajero del tiempo de caminata que se tendrá en la visita y además informarse previamente si los pasajeros tienen debilidades que podrían complicarse con el efecto altura.

- Situación: Durante el recorrido, los pasajeros se sienten insatisfechos con el tipo de atractivo.

Alternativa de solución: esto ocurre o se aplica a grupo pequeños o de parejas. La solución es plantear alternativas de visita y finalizar inmediatamente la que se está realizando

Formas de evitar esta situación: igualmente se recomienda informar a los pasajeros previo a la salida del tour sobre el tipo de atractivo que se va a visitar.

- Situación: Durante el recorrido uno de los pasajeros comienza a hablar con otros pasajeros mientras el guía da su explicación

Alternativa de solución: Luego de terminar la explicación, se puede acercarse y hablar con el pasajero aparte y explicarle y pedirle por favor que mientras el guía esté explicando, si podría mantenerse en silencio para que el resto de los pasajeros puedan escuchar la información.

Forma de evitar esta situación: normalmente esta situación no se advierte hasta que ocurre por lo que no existe una acción para evitarla.

- Situación: En la guía de un atractivo, uno de los pasajeros es experto en ese tema de guía.

Alternativa de solución: esta es una de las situaciones que debe ser aprovechada por los guías ya que deben tratar de recolectar la mayor cantidad de información de parte de estos pasajeros, ya que normalmente ellos manejan información muy actualizada, a más de que es el momento ideal para fuera del tour en un espacio aparte, el guía pueda solventar y resolver algunas preguntas sobre ese tema que muchas veces se suele tener, especialmente referentes al porqué de las cosas.

- Situación: en el almuerzo se sirve comida que no es del agrado de los pasajeros o se sirve carne con pasajeros vegetarianos.

Alternativa de Solución: normalmente los restaurantes son muy flexibles en este sentido, se puede ordenar un plato especial sin ningún costo adicional.

Forma de evitar esta situación: informarse por medio de la agencia de los gustos y costumbres alimenticias de los pasajeros, en caso de ser vegetarianos, se debe advertir al restaurante sobre este particular para evitar sorpresas y retrasos en el servicio.

- Situación: los pasajeros desean comer comida típica y desean una recomendación:

Alternativa de solución: antes de recomendarle uno de los sitios para este tipo de comida, hay que advertir a los pasajeros sobre lo que tiene la comida tradicional, la cual es pesada ya que contiene cerdo y mucho condimento, lo cual podría generar un malestar estomacal serio, que podría complicarle ciertas visitas.

- Situación: Antes de salir a la visita a la ciudad, los pasajeros informan al guía que uno de ellos se encuentra con diarrea.

Alternativa de solución: en estos casos el guía deberá reformular el tour para no alejarse mucho del hotel (si es una visita a la ciudad) para poder visitar pocos atractivos, previamente seleccionados por el guía y que le permitan en caso de necesitar regresar al hotel.