TSAC.es Clúster Turismo Sostenible de Aragón

PROPUESTA FORMATIVA TURISMO SOSTENIBLE

Clúster Turismo Sostenible de Aragón

INTRODUCCIÓN

EN LA ESTRATEGIA DE TURISMO SOSTENIBLE DE ARAGÓN 2030 CUYA MISIÓN ES SITUAR A ARAGÓN A LA CABEZA DE LA OFERTA DE TURISMO SOSTENIBLE, SE INDICA QUE:

“Los destinos que deseen ser competitivos en el contexto turístico nacional e internacional necesitan estar alineados con estas estrategias de sostenibilidad. El turismo responsable es un componente esencial en las políticas de innovación de los destinos.

Hemos de tener en cuenta que el turismo responsable implica que operadores, hoteleros, administración, población local y turistas asuman responsabilidades y tomen medidas para que la actividad turística sea más sostenible. Implica la participación proactiva del personal y de los turistas hacia la consecución de la excelencia en sostenibilidad.

Para ello, estableceremos medidas prácticas de turismo responsable en las empresas, proporcionando al sector un acompañamiento en la mejora de su oferta, **a través de formación e información**, combinando esta transformación del sector con una propuesta de códigos de turismo responsable para los visitantes, construyendo una oferta que garantice la perpetuidad del ecosistema, que es donde se desarrolla este negocio.”

"UNA DE LAS CLAVES PARA DIFERENCIAR UN DESTINO TURÍSTICO RESIDE EN EL CAPITAL HUMANO"

Este activo intangible es imprescindible para la creación de valor y representa una oportunidad única para marcar la diferencia con respecto a otros destinos turísticos que se pudieran considerar similares a nivel de la oferta. Es por ello que se convierte en un factor estratégico cuya activación va de la mano de un planteamiento formativo específico adaptado a las realidades locales y a las necesidades del sector, alineadas ambas con la sostenibilidad.

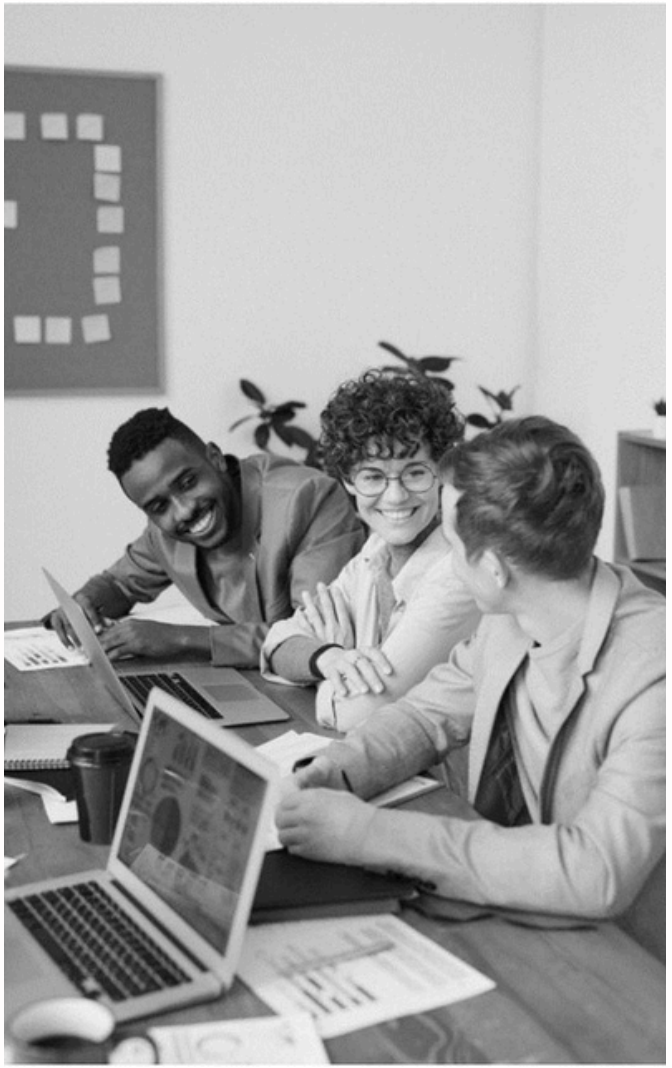
En línea con lo anterior y continuando con la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas para el año 2030 como hoja de ruta, vemos necesario **impulsar un espacio específico de Formación para adecuar la capacidad y el talento local** a las exigencias que los nuevos modelos turísticos requieren y por los que se apuesta desde el Gobierno de Aragón.

PROPUESTA

El objetivo de la presente propuesta es plantear una serie de talleres formativos que, partiendo desde el Cluster de Turismo Sostenible de Aragón, permitan transmitir **la importancia y el valor de este activo intangible y diferenciador que representa el capital humano y que es clave para el desarrollo turístico.**

La formación es un pilar básico dentro del turismo, no solo por la imagen que transmite, sino también por toda la riqueza que genera dentro de la profesión y que provoca un efecto muy positivo dentro de los profesionales. La formación incrementa no solo su capacidad y dedicación sino que también genera compromiso y un impulso creciente de mejora constante.

Además de contribuir a la profesionalización y excelencia del sector, la formación dignifica y eleva la autoestima del personal.



El **objetivo** es contar con los mejores profesionales y los más preparados como piedra angular del desarrollo turístico sostenible en el territorio.

Para lograrlo y adaptarlo a la permanente transformación y digitalización que exige el sector turístico y la sostenibilidad, proponemos una serie de formaciones básicas “moldeables” que, partiendo de cada una de las diferentes realidades en las que se impartan, logren la doble finalidad de:

A. Facilitar un alto componente práctico que permita su inmediata aplicación.

B. Servir de estímulo para potenciar la motivación y la exigencia de los participantes de manera que genere una espiral de mejora continua y de compromiso con la sostenibilidad.

Creemos firmemente que poder destinar recursos a estimular y potenciar las áreas formativas que despierten mayor interés repercute directamente en la promoción y el impulso del territorio como destino turístico sostenible.

Desarrollo de la propuesta

El Plan de Formación inicial que se plantea parte de una base formativa centrada en la **“Sostenibilidad”** clave para lograr el objetivo principal de desarrollo sostenible del territorio, y en la **“Comunicación”** que es fundamental para informar, expresar, comprender, persuadir, estimular a la acción... en definitiva para relacionarnos adecuadamente con los demás, para ello planteamos una serie de recursos formativos para impartir entre el personal en contacto con el cliente.

OBJETIVO

LA FINALIDAD DE ESTA FORMACIÓN ES QUE LOS PROFESIONALES CUENTEN CON LAS HERRAMIENTAS QUE LES FACILITEN UNA CORRECTA ATENCIÓN AL CLIENTE, UNA PROPUESTA PIONERA CUYO OBJETIVO PRINCIPAL ES EL TRABAJO EN PRO DE LA DIGNIFICACIÓN DEL SECTOR A TRAVÉS DE LA CAPACITACIÓN Y CONOCIMIENTO DE SU CADENA DE VALOR.

LA FORMACIÓN SE BASARÁ EN LAS CONSIDERACIONES CLAVE QUE SE INDIQUEN PARA DIRIGIRLA A LOS COLECTIVOS QUE SE CONSIDEREN DE MAYOR INTERÉS, PUDIENDO SER ENTRE OTROS:

ALOJAMIENTOS.
Hoteles, Alojamiento Rural y Albergues.

HOSTELERÍA.
Bares y Cafeterías, Restaurantes.

SE**RVICIOS PÚBLICOS DE INFORMACIÓN.**
Espacios Naturales, Oficinas de Información Turística, Guías de Turismo, Policía local, Estaciones de Esquí y Montaña, Servicios de Limpieza y Museos/Centros de Interpretación.

ATENCIÓN AL **VISITANTE EN OTROS SECTORES.**
Agencias de Viajes, Transporte Turístico, Comercios, Alquiler de coches, Artesanos, Empresas de Ocio, Palacios de Congresos, Convention Bureau, OPC, Servicios Turísticos de Salud, Taxis y Otros Servicios.

PRINCIPALES
TALLERES FORMATIVOS

CLAVES PARA LA TRANSFORMACIÓN HACIA UN MODELO DE TURISMO SOSTENIBLE

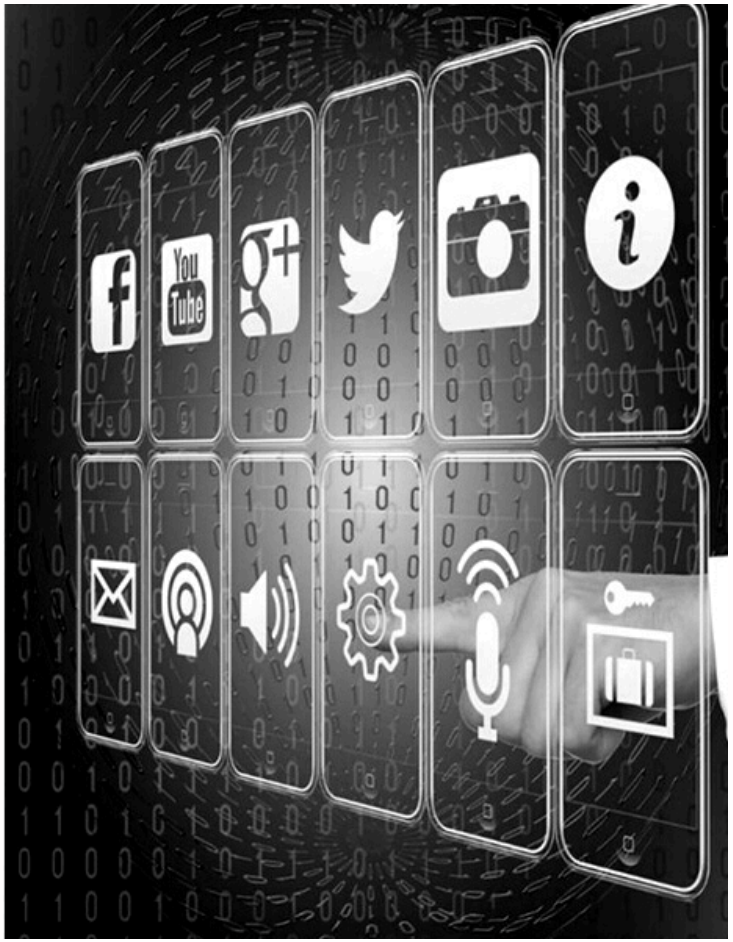
Lograr una motivación por la sostenibilidad y su aplicación en la gestión para el sector turístico como elementos clave para formar parte del ecosistema de negocios, actividades y administraciones en pro del desarrollo sostenible.

Adquirir conocimientos sobre cómo desarrollar actividades turísticas de forma sostenible (economía circular, huella de carbono...).

GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS

Ser capaces de concebir y formular políticas y decisiones sobre el territorio y la actividad turística teniendo en cuenta el impacto con criterios medioambientales, socioculturales y económicos para asegurar los principios de la sostenibilidad.

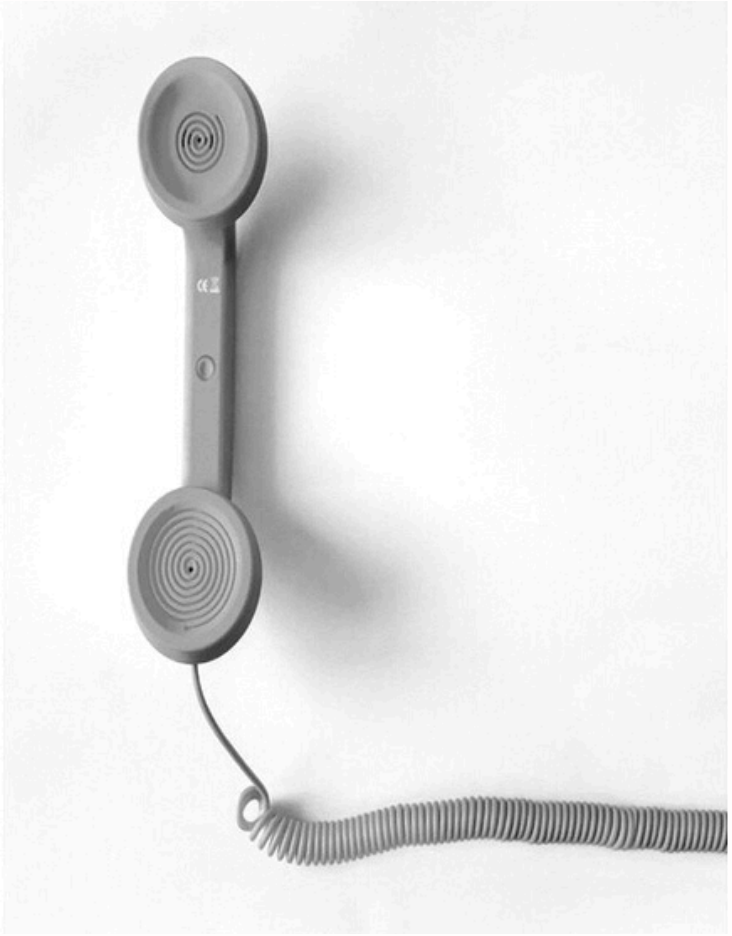
Conocer los mecanismos para tomar las decisiones y gestionar las acciones turísticas a través de la gobernanza colaborativa.



COMPETENCIAS DIGITALES APLICADAS AL TURISMO

La sociedad es cada vez más digital y por ello es fundamental conocer las tendencias y metodologías de gestión, promoción y comunicación activas en las que se utilizan las TIC como un recurso clave para el trabajo en el sector turístico. El objetivo es conocer y mejorar las competencias digitales.

- Conocer los tipos de redes y cuáles son las principales.
- Aplicar la mejor estrategia según la red social que te convenga.
- Gestionar plataformas de creación de redes, wikis, blogs y microblogging.
- Mejorar la imagen de tus Redes sociales.
- Crear un canal de Youtube para gestionar imagen audiovisual de tu empresa.



COMUNICACIÓN EFECTIVA

Conocer las bases de la comunicación para comunicar de forma clara y efectiva y dar un buen servicio al cliente.

Fomentar la Empatía, Asertividad y la Escucha activa.

- Conocer los tipos de clientes.
- Diferenciar las diferentes formas de comunicación.
- Técnicas de comunicación: empatía, asertividad, escucha activa.
- Saber conocer como comunicarnos. Normas y consejos.
- Gestionar reclamaciones.

REDES SOCIALES

Más de la mitad de la población emplea las redes sociales con una media de uso de dos horas y media diarias. En el sector turístico es imprescindible entender el uso de las redes sociales para participar de manera efectiva en este entorno competitivo y conectar eficazmente con nuestro cliente.

- Conocer las redes sociales como elemento de comunicación con capacidad de interactuar con nuestro entorno.
- Introducir en un correcto uso de las principales redes sociales.
- Aprender a configurar los aspectos esenciales de privacidad de datos e información.
- Ser conscientes de cómo las redes sociales influyen en la sociedad actual.

IDIOMAS: INGLÉS Y FRANCÉS PARA CONECTAR CON EL CLIENTE

El conocimiento de idiomas en el sector turístico es fundamental para una buena atención al cliente.

Dada la alta cualificación de los profesionales en todo el mundo es imprescindible contar con profesionales cualificados con las competencias necesarias en Inglés (como lengua vehicular en todo caso) y en Francés (dada la importancia por proximidad de este mercado emisor).

RUTAS GASTRONÓMICAS A TRAVÉS DE PRODUCTOS LOCALES DE PROXIMIDAD

Conocer y aprovechar el potencial de los recursos gastronómicos locales para enfocarlos hacia nuevos nichos de mercado en el sector turístico desarrollando nuevas experiencias para los visitantes.

Dar valor al territorio a través de sus productos y las características propias del entorno diferenciando el negocio dándole personalidad propia.

EMBAJADORES: MOTIVAR PARA MEJORAR

Tener empleados motivados es una de las claves imprescindibles en el turismo.

Por eso es fundamental conocer qué es la motivación para identificar, comprender y aplicar fórmulas que la incentiven entre nuestro personal, de manera que los equipos trabajen motivados y coordinados mejorando la experiencia del cliente.

Convertir a los empleados en embajadores de marca es importante para trabajar en equipo con el objetivo de mejorar nuestra imagen y reputación.

CONOCE A TU CLIENTE.
CLAVES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Generar una buena impresión es crítico para fidelizar y fomentar las recomendaciones sobre nuestro producto o servicio turístico. El principal motivo por los que una empresa pierde clientes es por una mala atención al público y la no atención de las reclamaciones.

Para ello necesitamos dar una buena imagen y una experiencia altamente satisfactoria para el cliente.

Aprender y conocer las claves para generar una interacción satisfactoria con el visitante mejorará su percepción sobre nuestro negocio.

CONOCE TU ENTORNO...
SABER MÁS ALLÁ DE TU NEGOCIO

El turista valora cada vez más el conjunto de las experiencias vividas en un territorio, y por ello busca una interacción que trasciende en muchos casos el núcleo de nuestro negocio.

Ofrecer un conocimiento de nuestro contexto y espacio genera una interacción con el visitante de alto valor que influye en su percepción y además contribuye a establecer objetivos comunes con la población local para la mejora del entorno.

Estos talleres se podrán desarrollar en diferentes formatos según la necesidad del público al que se dirijan. Presentamos tres niveles diferentes, en función de la necesidad de profundizar en cada uno de los talleres planteados, con la premisa de poder adaptarlos a las necesidades específicas del cliente en cada momento:

NIVEL I (10 HORAS)

Taller de contenido básico para tener una aproximación a la temática.

NIVEL II (20 HORAS)

Taller intermedio para ahondar en el conocimiento de la temática.

NIVEL III (30 HORAS)

Taller avanzado de profundización y práctica para conocer y dominar la temática.

PRESUPUESTO

A definir en función de los intereses formativos seleccionados.

CALENDARIO

Se programará en función de la formación y del momento más adecuado en función de la agenda de los destinatarios.

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN