

Asistencia

y **Guía**

a grupos turísticos

Consulte nuestra página web: www.sintesis.com
En ella encontrará el catálogo completo y comentado



Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) vela por el respeto de los citados derechos.

Asistencia
y **Guía**
a grupos turísticos

Carles Picazo

2.ª edición actualizada



2.ª edición, septiembre 2008

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

© Carles Picazo

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid
Teléfono 91 593 20 98
<http://www.sintesis.com>

ISBN: 978-84-773841-7-7
Depósito Legal: M. 37.508-2008

Impreso en España - Printed in Spain

Índice

Prólogo	13
<hr/>	
Introducción	15
<hr/>	
Capítulo 1. El guía y su entorno	17
<hr/>	
1.1. Perfil del guía turístico	17
1.2. Figuras principales	18
1.2.1. Guía local	18
1.2.2. Guía de ruta	27
1.3. Figuras secundarias	30
1.3.1. Guía transferista	30
1.3.2. Guía de receptivo	31
1.3.3. Guía corresponsal	33
1.3.4. Guía de nieve	34
1.3.5. Coordinadores de viaje	35
1.3.6. Guía de montaña	35
1.3.7. Guía de monumentos o patrimonio	37
1.3.8. Guía de museos	37

1.3.9. Informadores turísticos	39
1.3.10. Los animadores turísticos	40
1.4. Servucción	41
Capítulo 2. Marco de la actividad	47
<hr/>	
2.1. Reglamentación nacional y autonómica	47
2.1.1. Antecedentes	47
2.1.2. Reglamentación autonómica	48
2.1.3. Un ejemplo de regulación administrativa: Cataluña	49
2.1.4. Intrusismo	53
2.2. Organismos de interés	56
2.2.1. Asociaciones profesionales de informadores turísticos (APIT)	56
2.2.2. Asociaciones de restauradores de autopista	57
2.2.3. Barcelona Guide Bureau (BGB)	58
2.2.4. Colegios profesionales de técnicos en empresas y actividades turísticas (TEAT)	61
2.2.5. International Association of Tour Managers (IATM)	62
2.2.6. Instituciones estatales, autonómicas y locales	64
2.3. Publicaciones de interés	64
2.4. Empresas dedicadas a la formación	66
2.4.1. Universidades	66
2.4.2. Otros centros de enseñanza	66
2.4.3. Bus brothers	67
Capítulo 3. Los elementos clave del viaje combinado (circuito)	69
<hr/>	
3.1. Circuitos y excursiones	69
3.2. Diseño del circuito y costes	70
3.2.1. Duración del circuito	71
3.2.2. Medios de transporte	73
3.2.3. Alojamiento: categoría hotelera	73
3.2.4. Pensión alimenticia	75
3.2.5. Extras	76
3.2.6. Costes de estructura, comisiones y <i>rappels</i>	76

Capítulo 4. El transporte en el viaje organizado	79
4.1. Tipos de servicio de transporte	79
4.2. El transportista como empresa autónoma	81
4.3. Las hojas de ruta	84
4.4. El tacógrafo	88
4.4.1. Las hojas de registro: el disco diagrama	89
4.4.2. Registro de los grupos de tiempo	90
4.5. Los tiempos de conducción	94
Capítulo 5. Demanda turística	97
5.1. Clasificación de las agencias de viajes	97
5.2. Intermediarios: el minorista	98
5.3. Tipos de servicio	102
5.3.1. Viajes incentivo (<i>incentives</i>)	102
5.3.2. Viajes de familiarización (<i>fam trips</i>)	103
5.3.3. Viajes de inspección (<i>inspections</i>)	104
5.3.4. <i>Privates</i>	106
5.3.5. <i>Hospitality desks</i>	106
5.3.6. Visitas en autocar	107
5.3.7. Visitas a pie	109
5.3.8. Circuitos	109
5.3.9. Excursiones radiales, dominicales	109
5.3.10. <i>Transfers, transfers</i> conectados y <i>shuttles</i>	110
5.3.11. Estancias	110
5.3.12. Estancias o excursiones en la nieve	110
5.3.13. Museos y recursos turísticos	111
5.3.14. Otros servicios alternativos (aventura)	111
Capítulo 6. Las explicaciones	113
6.1. Preparación de las explicaciones, cómo estructurarlas	113
6.1.1. Guías de ruta	113
6.1.2. Guías locales, de patrimonio o de museos	115

6.2. Qué es susceptible de ser explicado	117
6.2.1. Información general	118
6.2.2. Localidades	124
6.2.3. Recursos naturales y paisaje	124
6.3. La presentación	125
6.4. Fuentes de información	127
6.4.1. Guías de viaje	128
6.4.2. Otras fuentes de información	134
Capítulo 7. Preparación técnica de un circuito	137
<hr/>	
7.1. El folleto como instrumento de trabajo	137
7.2. Fuentes de información y documentación	140
7.2.1. Mapas de carreteras	140
7.2.2. Planos de ciudades	143
7.3. El esquema operativo	148
7.3.1. Características	149
7.3.2. Estructura	150
7.4. La agenda telefónica del guía	154
7.4.1. Criterios para la utilización de una agenda	156
7.4.2. Qué se anota en la agenda	156
7.4.3. Cómo se llama por teléfono	158
7.4.4. Cómo llamar a cobro revertido	158
7.4.5. Telefax y correo electrónico	159
7.4.6. Telefonía móvil	159
7.5. Documentación entregada por la agencia	160
7.6. Material entregado por la agencia	171
7.7. Tareas del guía antes del viaje	172
Capítulo 8. Preparación de un viaje	173
<hr/>	
8.1. Divisas y moneda extranjera	173
8.1.1. Los saldos comprador y vendedor	173
8.1.2. Tarjetas de crédito y débito	176
8.1.3. Cheques de viaje (<i>traveller's checks</i>)	178
8.1.4. El mercado negro de divisas	180

8.2. Compras y comisiones	180
8.2.1. La motivación, la proposición y la alternativa	181
8.2.2. La comisión, la identificación y el cobro	183
8.2.3. <i>Tax free shops</i>	185
8.2.4. <i>Duty free shops</i>	186
8.3. Condiciones generales	186
Capítulo 9. Visitas facultativas	197
<hr/>	
9.1. Concepto de visita facultativa	197
9.2. Preparación de programas opcionales	198
9.3. Técnicas de venta	202
9.4. Inscripción	205
9.5. Cobro	206
9.6. Reserva	206
9.7. Realización	209
9.8. Liquidación	209
Capítulo 10. La puesta en escena	215
<hr/>	
10.1. Facturación de clientes en aeropuertos	215
10.1.1. Con equipaje	215
10.1.2. Sin equipaje	217
10.2. Reclamación de equipaje (<i>lost and found</i>)	217
10.3. Procedimiento de llegada y salida de hoteles	219
10.4. Procedimiento de llegada y salida de restaurantes	223
10.5. Embajadas y consulados	225
10.6. El paso de fronteras	225
10.7. Tareas del guía durante el viaje	228
10.8. Tareas del guía después del viaje	231
Capítulo 11. Técnicas de comunicación aplicadas a la actividad	233
<hr/>	
11.1. Introducción a la comunicación	233
11.1.1. Elementos de la comunicación	234

11.1.2. Cómo transmitir el mensaje: el emisor	234
11.1.3. A quién y en qué circunstancia se emite el mensaje: el receptor y la circunstancia	235
11.1.4. Obstáculos en la comunicación	236
11.2. Comunicación no verbal: la fisiología	238
11.2.1. El gesto	238
11.2.2. La territorialidad	239
11.2.3. La imagen	241
11.3. Algunos consejos para hablar en público	241
11.4. El “abc” del guía. Reglas básicas	244
11.4.1. Para cualquier tipo de guía	244
11.4.2. Para el guía de ruta	248
11.5. Técnicas según el escenario	250
11.5.1. Espacios abiertos, de viva voz	250
11.5.2. Espacios abiertos, con amplificador o radio-receptor	252
11.5.3. Espacios cerrados	253
Capítulo 12. Dinámica de grupos	257
<hr/>	
12.1. Conocimiento de la dinámica de grupos: su utilidad en la profesión de guía	257
12.2. Fases en la dinámica de grupos	258
12.3. Tipologías de grupos	260
12.3.1. Procedencia	260
12.3.2. Tamaño	260
12.3.3. Vínculo	261
12.4. Tipología de clientes	262
12.5. Normas generales de atención a los grupos	266
12.6. Cómo tratar las quejas y reclamaciones	284
12.7. Soluciones estándar a determinados problemas	289
12.8. Consejos prácticos en materia de seguridad	292
12.9. Técnicas de animación a bordo	293
Anexo A. Orden de 31 de enero de 1964 (Reglamento para el ejercicio de actividades turístico-informativas privadas)	297
<hr/>	

Anexo B. Resolución de 23 de enero de 2008 (Convocatoria del proceso selectivo para el acceso a la habilitación de guía de turismo de Cataluña)	309
Anexo C. Decreto de 7 de enero 1998, sobre la actividad de guía de turismo	321
Anexo D. Orden de 3 de octubre de 2002, por la que se establecen los procedimientos de reconocimiento de las habilitaciones de guía de turismo expedidas por otras administraciones públicas	327
Bibliografía	331