

LA ATENCIÓN EN EL SECTOR TURISMO COMO FACTOR DE CALIDAD.

La buena atención es signo de buena gerencia y la buena gerencia es tratar bien al público, uno de los sectores más sensibles y delicados, el cual necesita imperiosamente de profesionales que estén atentos a los requerimientos de los turistas.

Por tal motivo, este análisis hace un trabajo formativo e informativo para atender y captar las necesidades del cliente, huésped, turista, tanto que todos son los mismos pero cada uno tiene una categoría y un tipo.

En tal sentido lo que se busca es que el lector de con el punto para mejorar la atención ejemplo: estudiantes y profesores, recepcionista, huésped. Contratante de un banquete entre otros.

Lo que se intenta es que cualquier persona entre en contexto donde de una u otra forma, todos son clientes el estudiante demanda atención y buen contenido, el huésped buena habitación, el contratante quiere un banquete de primera, el comensal comida caliente y de buena calidad.

Desde este enfoque entramos en materia y clasificamos la atención depende del entorno donde se desarrolle, esta guía proporciona, datos importantes para establecer

diferencias y tender puentes de análisis por nombrar una palabra que nos una para seguir entiendo el tema.

A continuación, esta miniguía de análisis.

Según el sector ejemplo:

Tipo de cliente	Agencia de viajes	hotel
huésped	Pasaje, paquetes	Atención hotel
cliente	Viajes	banquetes
Cliente	Atención	comensal
cliente	Excursiones	Visitante.

Fuente: Elaboración propia.

Aquí podemos ver como cambia el cliente según el sector, pero sigue siendo un actor que demanda, atención, un producto, una información entre otras cosas.