



PROGRAMA DE CAPACITACION 2009-2010

IL VIAGGIO TRAVEL ofrece a sus empleados, guías certificados, guías locales y personas sub contratadas o involucradas con la empresa la oportunidad de capacitación.

Primordialmente creemos en la capacitación en campo donde nuestro personal puede conocer bien el producto que ofrecemos, comparar y así mismo traer nuevas ideas al realiza Inspecciones o FAM TRIPS. En estas visitas cada participante tiene una hoja de evaluacion donde evaluara cada servicio, hotel o tour.

Igualmente contamos con un Programa de Capacitación:

Fecha: Jueves 30 de Abril 2009

Tema 1: Introduccion al CST

Tema 2: Una mejor Calidad de Servicio

CST

- En que consiste y que hemos venido haciendo para el Certificado de Sostenibilidad Turistica
- Tendencia del Eco-turismo al Geoturismo
- Posicion de la empresa

Calidad de Servicio

- Actitud
- Expectativas del cliente
- Ir mas allá
- El Teléfono
- Escuchar
- Responder y comprensión
- Manejo de situaciones difíciles
- Estar en control

Fecha: Jueves 16 Julio 2009

Tema 1: Código de Ética

Tema 2: Bases del Turismo Sostenible

Código de Ética

- Entendimiento y respeto mutuo entre sociedades
- El turismo instrumento de desarrollo personal y colectivo
- Desarrollo Sostenible
- Aprovechamiento y enriquecimiento patrimonio cultural
- Desarrollo del país y comunidades
- Obligaciones
- Derecho
- Libertad
- Derechos de los trabajadores
- Aplicación del código

Fecha: Jueves 22 de Octubre 2009

Tema 1: Capacitacion de personal en casos de Emergencia

Tema 2: Sostenibilidad Turistica

Capacitacion en casos de:

- Incendio
- Derrumbe
- Terremoto
- Inundacion
- Erupcion Volcanica

Sostenibilidad Turistica

- Concepto
- Beneficios
- Satisfacción
- Eficiencia

Fecha: Jueves 28 Enero 2010

Tema: Conservación del medio ambiente - iniciativas y programas de sostenibilidad turística por parte de la Empresa

Conservación del medio ambiente:

- Respete y disfrute de la naturaleza
- Deje todo tal y como lo encontró
- Manténgase en los senderos
- Conducta responsable
- Reporte a las autoridades cualquier dano al medio ambiente
- No alimente a los animales silvestres

Iniciativas y Programas de Sostenibilidad Turistica de la Empresa

Fecha: Jueves 22 Abril 2010

Tema:

1/ Introducción al Código de Conducta

2/ Legislación acoso sexual, prostitución infantil y consumo de sustancias ilegales.

3/ Ley 7600 sobre igualdad de oportunidades y como atender personas con discapacidad

4/ Ley 6703 Protección Patrimonio Cultural

Fecha: Jueves 22 Julio 2010

Tema: Diferentes culturas e idiosincrasia que nos visitan y como respetarlas, entenderlas y tratarlas

- Valorar la diversidad
- Tolerancia
- Flexibilidad
- Respeto



Fecha: Jueves 21 Octubre 2010

Tema: Rescate de Valores Costarricenses

- Identificar los valores costarricenses (trabajo grupal)
- El Tico y sus tradiciones
- Siempre respetar e informar a los clientes de cada atractivo cultural

Después de cada capacitación se realizara una evaluación. Para ello se realizara una seleccion de forma aleatoria de un tour o servicio. Un cliente incógnito sera quien evalúe cada punto requerido.