

SERVICIOS DE TURISMO Y SEGURIDAD TURISTICA

Dr. AUGUSTO SEBASTIO

El centro de conocimiento – **Turismo sostenible**

Socio de la UE: ISSBS

Entrenamientos/seminarios y webinars

Agosto – octubre 2018



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



Los servicios y la seguridad son los elementos fundamentales de turismo globalizado

- La Hospitalidad es una experiencia comercial globalizada
- Escuchar las necesidades del cliente trabajando en conjunto con las partes interesadas(Stakeholders):
- Operador Turístico, Agente de Viajes, Turistas
- Satisfacción del cliente es un beneficio de retorno de calidad de servicio
- La experiencia Turística hace uso de servicios y seguridad cada vez más profesionales y Tecnológicos
- A través uso de aplicaciones en telefonía móvil redes sociales y sitios web

Diferencia de servicio con las mercancías

- a) Intangible (no ver, sentir y saborear)
- b) Heterogénea (las mercancías son replicables siempre el mismo-servicio no)
- c) Mc donaldizado (producido y consumido el tiempo de la experiencia)
- d) Perecedero (no puede ser almacenado)

Actividad preliminar necesaria

Plan-donde estamos y quiénes somos

Investigación-lo que queremos ser

Control-cómo es la calidad

Implementar-cómo hacerlo mejor

Evaluar-cómo lo hacemos



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea



Segmentación del mercado turístico

Tipología de turista:

Países de origen

Idiomas

Estilo de vida

Interés especiales

Deportistas o no

Usuarios tecnológicos o no

Propósitos específicos de viaje

Adaptación de comportamiento

Reacciones:

1) Detractores

2) Pasivos (**marginalmente satisfechos o no Emocionados**)

3) Promotores (**entusiastas, leales, siempre en progreso**)

Características Comunes

Los servicios a menudo se deslocalizan en el turismo, a menudo utilizando contratos de subcontratación(outsourcing).

Servicios específicos a ser fortalecidos:

Aceptación

Acompañamiento personas con dificultades para caminar

rutas específicas

diferencia de comida

dificultades lingüísticas

respeto por las religiones y las reglas religiosas

Aspectos Religiosos de la comida

Superar los estereotipos de la multiculturalidad



8 P Fundamentales en los servicios

Product- Producto

Place- Lugar Disponible

Promotion- Promociòn (Tècnicas)

Pricing- precios (control)

People-gente (Recursos Humanos- Human Resource)

Programming-programaciòn(Actividad orientada al cliente)

Partnership- asociaciòn(cooperativa)

Physical evidence- Evidencia física(blog-post)

Teniendo en cuenta algunos aspectos y variables:

Factores personales de comportamiento del consumidor(motivaciòn,opiniòn, experiencia, estilo de vida)

Factores interpersonales del consumidor(cultura, clase social y formaciòn)

Servicios Tecnológicos para Turistas siendo reactivo a la necesidades del consumidor

Velocidad y adaptabilidad digital son las condiciones necesarias para ser competitivo y satisfacer las necesidades en el mercado turístico. La Tecnología Móvil (mobile phones, device, app-dispositivos y aplicaciones) representa el 90% de la tendencia en el mercado turístico Europeo

Las sociedades turísticas están transformando en aplicación móvil las funciones típicamente offline en el campo turístico creando experiencias y negocios (apunte el teléfono celular sobre un monumento y lea la historia en vídeo, período de construcción, autor y tamaño inmediatamente es un Servicio en constante expansión

Actividad turística típica en línea(web) antes de un viaje y servicios para ser creados o mejorados

- 1) Buscar información antes de viajar (Hotel, comida, seguridad, clima)
- 2) Comprobar Comentarios(Feedback)
- 3) Recomendación de cheques(recommendation-marketing)
- 4) comparación de información negativa
- 5) On line Check in(por l'Aviòn - Airplane) Check out (Salida de Habitación- Room)
- 6) Seguridad de datos personales y financieros(Safety)
- 7) Proceso de reserva y compra seguro(Safety)
- 8) Control de la oferta en WiFi y 4 G en el lugar turístico

Actividad turística típica en línea(web) antes de un viaje y servicios para ser creados o mejorados

9) Presencia de sistemas de realidad virtual aumentada (visita de Observatorio digital de lugar, monumentos, licencia de copyright libre o no)

10) Búsqueda de aplicaciones completas y concretas en móviles para sector específico de Turismo (seniors, niños, solteros, comunidad LGBT) Información que contiene una protección analógica y digital específica muy importante para los turistas europeos(Safety information)

Atención en la web a los comentarios y sociales

Particular atención en línea a Peer, influencer, Coordinador de grupos en línea capaces de orientación de marketing en Facebook o en los medios sociales, la gente es editores y locutor (broadcaster) uno a muchos (one-to many) palabra de efecto de boca (word of mouth effect) Facebook

Seguridad Turística

Se refiere a : events-instability(Turkey) política social

Conflictos bélicos

Factores de incertidumbre global

Interrupción del turismo puede tener graves repercusiones económicas y socio políticas

Alto nivel de seguridad personal

Disuasivos factores (nivel de crimen, disaster(Hurricanes,hearthquakes-terremoto) natural

agua y seguridad alimentaria y una mayor duración



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea



Seguridad Turística

enfermedades, violencia, tráfico peligroso (África del norte y capital), la delincuencia en las calles
percepción negativa del mercado, confiabilidad de la policía

RANK SCORE- CONTROL DE RANGO DE PUNTUACIÓN



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea



Rango de Puntuación

Irak 10

Siria 10

Afganistán 9,5

Pakistán 9

Nigeria 9

Macedonia 1, 5

Bosnia 0, 7

Albani 0,1

Eslovenia 0



Mednarodna fakulteta
za družbene in poslovne študije
International School
for Social and Business Studies
Celje · Slovenija

Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



Cambio histórico de turismo

Turismo de masas - 1950-1990

a from 1990 de turismo mundial

Nueva situación en el empleo

guardias de seguridad especiales para barcos, aviones, trenes, autobuses

Gerente de Riesgo de protección de datos digitales (Europa)

Gerente de Riesgo en el turismo (lugar público, pueblo turístico, la protección de la agencia del grupo de turistas)

Nuevos servicios turísticos de gran importancia

Seguridad in turismo es un servicio para vender pero es más importante en la economía globalizada



Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea



Gracias por asistir al seminario

Dr. Augusto Sebastio
ausebas@tin.it



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

