



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

COLOMBIA 

Planificación de las operaciones y los servicios turísticos

EPISODIO 1



Temas de Esta Cápsula

1. Sistema de operación turística
2. Herramientas para la operación y la prestación de servicios turísticos
3. Operación turística en el contexto COVID-19



Sistema de operación turística



Planificación de las operaciones turísticas

la planificación es un elemento importante en el proceso de las empresas del sector turismo. El proceso de planificación es un intento de visualizar una imagen del futuro que tenga en cuenta todas las circunstancias y características que son importantes para el mercado tanto nacional como internacional. Este proceso implica el conocimiento de la situación actual de la empresa y conocer las tendencias de desarrollo que pueden ayudar a predecir el futuro, así como el dominio de la metodología que le permite simular la transición de la situación actual al estado futuro de las previsiones.



Etapa inicial de la gestión

Uso óptimo de las capacidades de la empresa



Análisis de marketing

Conocer el mercado- tu público objetivo a quien va dirigida tu oferta



Análisis técnico y económico

Estructuración del producto, servicio, o experiencia acorde con la empresa, su organización y tecnología



Análisis financiero

Eficiencia económica en la operación y funcionamiento de los servicios actuales



Planificación continua

Resolver problemas actuales, lograr objetivos estratégicos, introducción de nuevas tecnologías

Herramientas para la operación turística



GESTIÓN DE PROCESOS



Estructuración de procesos orientados a los clientes



Se requiere un cambio de estructura organizacional de jerárquica a plana, colaborativa y en red



Creación de grupos multidisciplinares trabajando sobre el proceso

APRENDE

Los directivos dejan de actuar como supervisores y se comportan como líderes propositivos y aportadores de soluciones



EDUCACION

Los colaboradores se concentran más en las necesidades de sus clientes y menos en los estándares establecidos por sus jefes.



STARTUP

NEGOCIO

Optimización y utilización de todas las herramientas tecnológicas, para eliminar actividades innecesarias que no añadan valor

EXITO

Plan de operaciones

Objeto, Alcance y Políticas

- Introducción
- Cual es el objetivo y el alcance del plan o el manual de operaciones

Operación de la actividad-definición

Definir el paso a paso de la ejecución, principales aspectos técnicos, principales riesgos asociados a la actividad

Operación de la actividad-ejecución

- Describir el desarrollo de la actividad, todos los puntos a tener en cuenta para la preparación y durante la ejecución

Descripción de los servicios y las actividades que ofrece

Definir y explicar detalladamente las actividades y servicios que se ofrecen

Equipos técnicos necesarios

Equipos de protección personal, de la operación, de los usuarios, de los guías e.tc

Evaluación

Retroalimentación in situ, evaluación del servicio, manejo de quejas y reclamos

COVID-19 Como una oportunidad



Oportunidad

Medidas económicas, es necesario bajo el actual escenario adoptar medidas económicas que permitan reducir los costos de operación sin sacrificar la calidad del producto o servicio.

Oportunidad

Digitalización e implementación de nuevas tecnologías, omnicanalidad, implementación de la innovación en la mayoría de procesos de la organización enfocados en brindar seguridad y confianza a los clientes y turistas

Oportunidad

Seguridad sanitaria e higiene como modelo de gestión, aplicación de pruebas PCR, kits de protección entre otros que permitan y tengan como finalidad generar la mayor confianza en el turista.

Oportunidad

Adecuar los servicios y la operación turística en un marco de bioseguridad permanente tanto al interior de las empresas como hacia el exterior con los clientes y turistas, teniendo como perspectiva futuros rebrotes y nuevas crisis sanitarias

Oportunidad

Relaciones con los clientes, se debe afianzar mucho más la relación con los clientes en el asesoramiento y acompañamiento durante toda la experiencia turística en el destino

Oportunidad

Reorientar la acción empresarial y pública hacia la reinención, la colaboración y la creatividad para encontrar soluciones y estrategias que permitan un nuevo modelo de gestión de la actividad turística



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

COLOMBIA  CO

MUCHAS
GRACIAS

COLOMBIA.TRAVEL



PROCOLOMBIA
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS