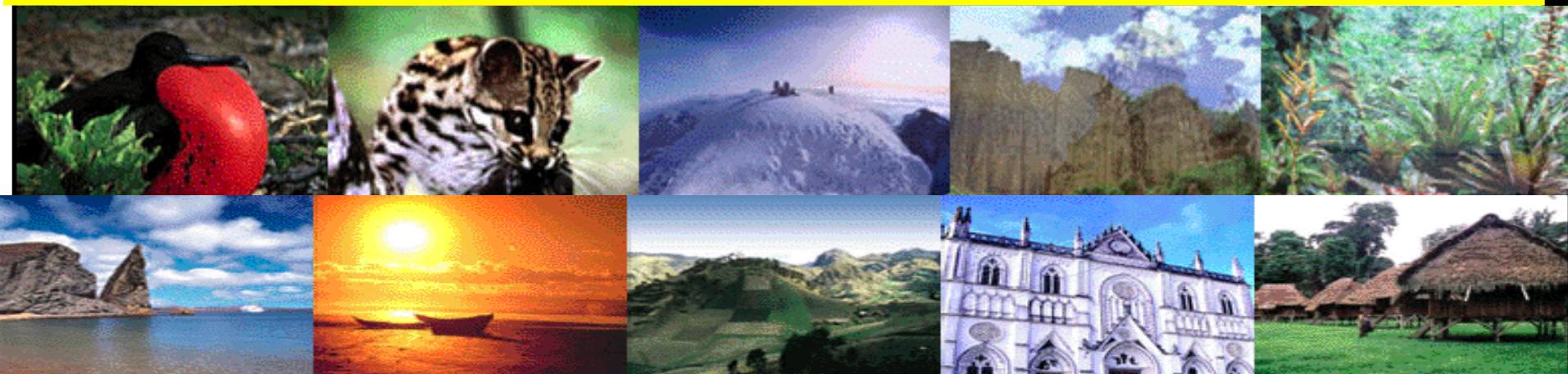


CASOS DE ÉXITO EN HOTELERÍA Y TURISMO

Congreso Internacional de Hotelería y Turismo para
Futuros Profesionales

Lima, Perú 26 Noviembre 2004



INTRODUCCIÓN

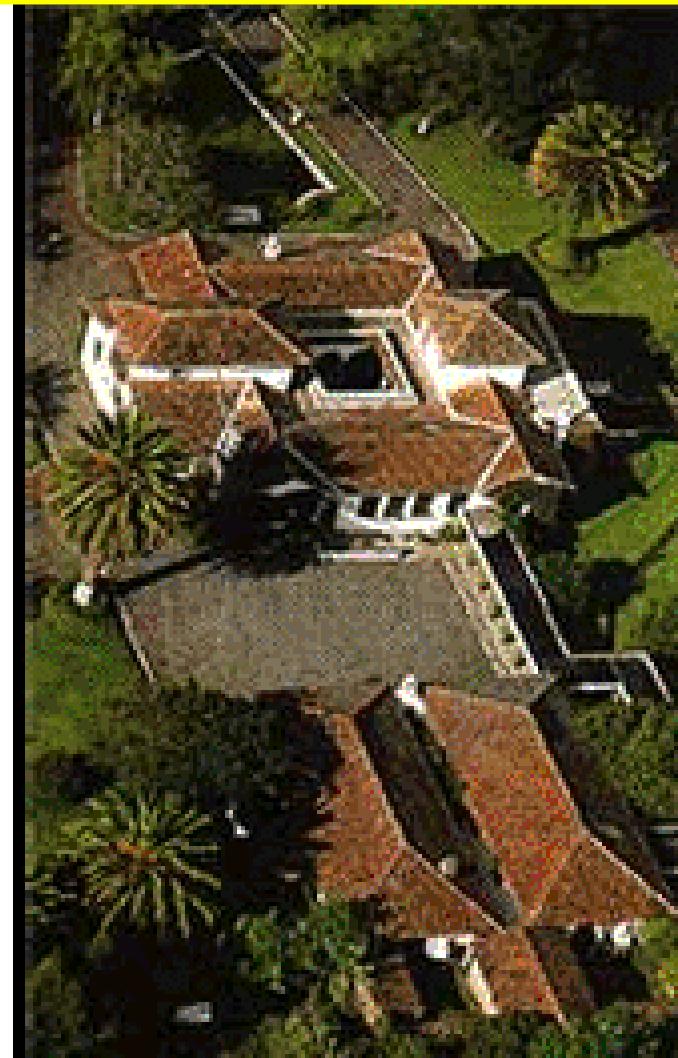
El éxito profesional en turismo depende de algunas variantes:

- **Vocación de servicio para trabajar en turismo.**
- **Una buena formación académica**
- **Buenas relaciones interpersonales**
- **Capacidad para trabajar en equipo**
- **Ambiciones en el buen sentido de la palabra.**



METODOLOGÍA

- A través de mis experiencias personales, analizaremos varios aspectos prácticos de la vida profesional.



FORMACION



FORMACION

- **Ecole Hoteliere de Glion en Suiza**
- **Trabajo académico intensivo 3 años**
- **Gran importancia a la parte práctica en Suiza y Tailandia.**
- **Trilungue (español, inglés, francés)**
 - **Interacción intercultural**
 - **Independencia**
 - **Madurez**



FORMACIÓN

- La Formación en Hotelería y Turismo debe responder a normas estrictas que ayuden a forjar el carácter.
- Debe combinar técnicas administrativas, humanismo y relaciones públicas.
- El ser profesional y trabajar en Turismo abarca una amplia comprensión del ser humano, pues satisface una necesidad importante.



EXPERIENCIA LABORAL

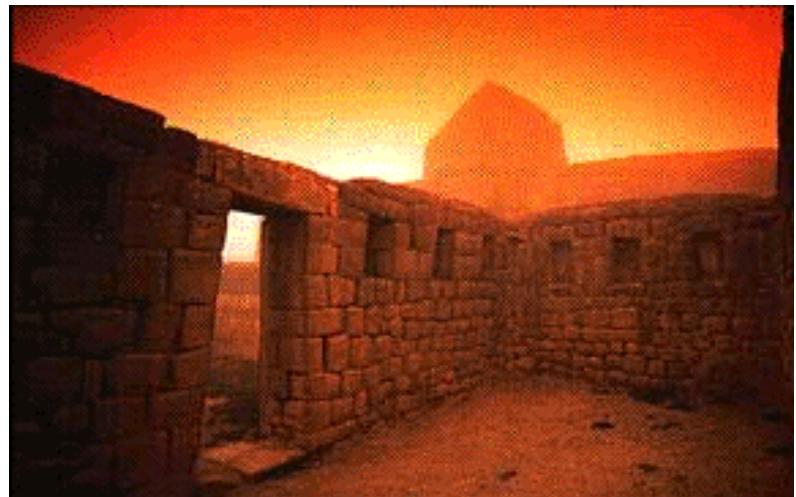


SECTOR PUBLICO

- Sin duda alguna, trabajar en el sector público es una experiencia sin igual.
- Significa deshacerse de los intereses personales para trabajar por el bienestar común.
- Se obtiene una visión distinta “del otro lado” en la que se aprende a entender (al menos en parte) la función estatal.
- Es una buena, escuela, alguien me dijo una vez que es “casi igual a un postgrado en turismo”

SECTOR PRIVADO

- El Ecuador es un país de múltiples recursos y productos turísticos, unos más desarrollados que otros.
- El profesional del turismo debe buscar nuevas oportunidades para contribuir a su desarrollo.
- Por ello dejé la ciudad en que vivía, Quito y me mudé a la ciudad de Cuenca, Patrimonio Cultural de la Humanidad, pues estaba convencida que era una buena oportunidad para mi actividad profesional, pero también para contribuir con ese destino turístico.



SECTOR PRIVADO

- En la vida profesional, existen buenas ideas por las que uno debe arriesgarse, porque a lo mejor se presentan oportunidades que no pueden repetirse.
- Analicé las necesidades de servicio de Cuenca, y no existían cafeterías con encanto que tengan detalles para sentirse como en casa.



SECTOR PRIVADO

- Abrí TINTORETTO CAFÉ, como una nueva propuesta:
 - Diferenciada
 - Competitiva
 - Valor agregado
 - Responde a las necesidades del mercado
- Próxima etapa es franquiciarlo a nivel nacional.



SECTOR PRIVADO

- En ocasiones puede que se presenten dos oportunidades al mismo tiempo, debiendo decidir que hacer.
- Debe ponerse en una balanza ambas oportunidades y medirlas.
- Se presentó la oportunidad de ser gerente de una de las aerolíneas más importantes del país, ICARO AIR, un reto importante para el desarrollo de mi profesión.
- Decidí trabajar en Icaro:
 - Empresa joven
 - Políticas claras
 - Meta es satisfacer al cliente
 - Buen servicio
 - Cambio en la forma empresarial de aerolíneas en Ecuador

SECTOR PRIVADO

- **Combino esta oportunidad laboral con mi negocio propio, cuidando ambos con responsabilidad.**
- **Recomendación, saber cumplir a cabalidad el trabajo encomendado sin ir más allá de lo que puedo cumplir.**

CONSEJOS



PROFESIONALISMO

- En cada momento
- Evitar improvisaciones
- Actuar con prudencia y diplomacia
- De manera firme



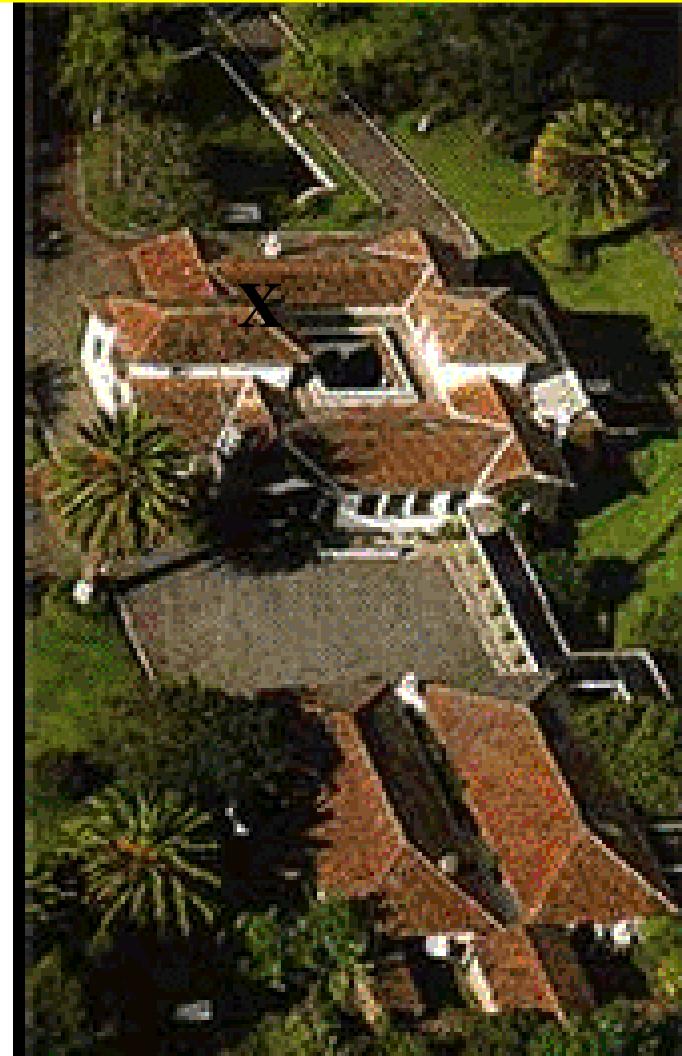
RELACIONES PUBLICAS

- Son indispensables en el área de servicios.
- Mejoran la ocupación de un negocio.
- Publicidad sin costo (notas de prensa, entrevistas, reportajes gratuitos,etc)
- Cliente se siente mejor atendido e “importante”



A MANERA DE CONCLUSIONES

- Una persona debe siempre trabajar haciendo lo que le gusta, de acuerdo a su vocación.
- El profesional del turismo debe transmitir confianza a sus clientes.
- Siempre se debe cumplir con lo que se ofrece.
- No por vender más debe engañarse al consumidor.
- Las negociaciones en turismo se basan en acuerdos de honor.
- La fórmula del éxito: “RRR”
 - RETOS, CUMPLIRLOS
 - RESPONSABILIDAD, EJERCERLA DIARIAMENTE
 - RESPETO, PRACTICARLO



MUCHAS GRACIAS!!!

