0.0

Comentarios (0)

Rosario Ortiz Conde

Barranquilla, Colombia

Conferencista | Capacitador | Moderador | Panelista

País de residencia: Colombia

Nacionalidad: Colombia

Idiomas: Español, Inglés

Áreas de conocimiento

Turismo, Sistemas de Gestión de Calidad, Sostenibilidad Turística, Turismo Accesible, Diseño de Experiencias, Customer Journey Map, Calidad de servicios turismo.

Descripción del perfil

Especialista en temas de turismo tanto en la parte administrativa, logística, operativa como de capacitación, le sigo la pista a esta actividad que me apasiona, la que he aprendido a conocer desde diferentes miradas que hoy comparto. Administradora de empresas turísticas con más de 20 años de experiencia en atención directa a clientes en asesorías integrales para viajes alrededor del mundo. Con la premisa de que "El Servicio al Cliente es el alma y nervio de la actividad turística", me empeño en ofrecer conferencias y capacitaciones a personas vinculadas a este sector con el objetivo de buscar la anhelada satisfacción de los clientes a través de enfoques y herramientas como los Mapas de Empatía, Customer Journey Map, Diseño de Experiencias y otras que contribuyan a lograr la fidelización de los clientes. De igual manera, y con el enfoque en mejorar la Calidad de los servicios, soy también consultora para la implementación de Normas Técnicas de Calidad ISO 9001:2015 en busca de la mejora continua empresarial. Como miembro de la Organización Mundial de Periodismo Turístico he participado como ponente en eventos internacionales, así como escritora de artículos publicados en su página oficial y de Relatos de Viajes. Conduzco programas de entrevistas en mi canal de YouTube Turismo, Gestión y Calidad en donde invito a personas vinculadas con el sector. Así las cosas, aquí estoy, con mis conocimientos totalmente disponibles y con la inmensa voluntad de contribuir con el desarrollo y mejoramiento de la actividad turística y de las personas que hacen parte de ella.

Conferencias, Cursos o Talleres

SOSTENIBILIDAD: LOS RETOS DEL TURISMO

De 1 Hora a 2 Horas

La actualidad mundial exige el apoyo de todos a todos y el turismo no es la excepción. Es un gran reto poder armonizar los tres pilares básicos de la sostenibilidad para el bienestar de todos los actores que intervienen en el ejercicio de esta actividad. Aquí analizamos los retos que tiene este sector al sincronizar los aspectos Económino, Social y Ecológico de los lugares donde se desarrolle para que sea una actividad que lleve beneficios a toda la comunidad aunque esté o no esté vinculada directamente como prestador de servicios. No queda duda que el futuro de un lugar turístico y sus habitantes dependerá de la buena planificación de la actividad.

EXPERIENCIAS MEMORABLES. DE LA CALIDAD…A LA EXCELENCIA!

De 2 Horas a 4 Horas

POR QUÉ NOS EQUIVOCAMOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE? Aparentemente es claro que el cliente es nuestra razón de existir como empresa, que si no está sencillamente no hay a quien atender, no habrá un producto que ofrecer, no trabajará el departamento de producción, ni de ventas, distribución, contabilidad…¡ninguno! Entonces…¿Por qué cometemos tantos errores? ¿Dónde fallamos? Aquí encontrarás muchas respuestas para muchas preguntas.

TURISMO ACCESIBLE: El mundo está hecho para TODOS!

De 2 Horas a 4 Horas

Una visión de las necesidades actuales de la población con limitaciones físicas y su aproximación a los diferentes servicios turísticos. El 15% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad y al momento de viajar van acompañados de 1 o 2 personas. Miremos hacia este segmento de mercado, no sólo por interés económico sino por alinearnos con la idea de aportar bienestar. • Qué tenemos para ofrecer? • Sensibilización al personal • Reglas básicas de protocolo • Principales características para que un lugar sea accesible (Hoteles, Restaurantes, Agencias de Viajes, Playas, Servicios de Información Turística, etc.) • Principales lugares en el mundo con servicios incluyentes y adaptados • Enfoque económico y beneficios para un prestador de servicios

MI IMAGEN 360°

De 2 Horas a 4 Horas

Una mirada alrededor de nosotros mismos para mejorar nuestra proyección! Dirigido a personas que laboran en contacto directo con el cliente, revisando un doble enfoque a partir del ser, hacia el exterior mirando su imagen y lo que proyecta e igualmente hacia el interior evaluando su compromiso, actitud y pertenencia hacia su actividad diaria. Recomendado para personal de Hoteles, Agencias de Viajes y Servicios Turísticos en general.

5 Claves para atender Clientes Exigentes

De 1 Hora a 2 Horas

En este contenido se muestran 5 aspectos determinantes para lograr el éxito en la atención al cliente. Las claves que analizo son: 1.- CONOCER- El entorno. Es importante que las personas que trabajan en turismo identifiquen los componentes de la actividad y la importancia que tiene el sector en la economía mundial. 2.- IDENTIFICAR - Al cliente. Se enseña qué o quien es un cliente y el papel que juega dentro de la organización, así como su capacidad de influir en la imagen de la compañía. 3.-COMPRENDER.- El servicio. Tener claro la importancia del servicio que se está prestando, el compromiso y el cumplimiento de la promesa de valor. 4.- ESCUCHAR.- El deseo del cliente. Aquí se expresa claramente lo relacionado con las expectativas que tiene el cliente y cómo se forman. Así mismo los conceptos de percepción, emoción, satisfacción y demás. 5.- INVOLUCRAR.- Su compromiso. Se determina el grado de compromiso que tiene un asesor para con el cliente tanto desde el punto de vista del servicio como desde el personal con su actitud, imagen, presentación. Esta esta es una Máster Class pregrabada, que consta de 7 videos que suman una duración total de 2:10 horas pero que igualmente se puede ofrecer como conferencia presencial adaptable al tiempo disponible.

Gentrificación o Identidad

De 2 Horas a 4 Horas

El fenómeno social que es la gentrificación, va cercando poco a poco muchas ciudades que con lugares de atracción turística reciben a nuevos habitantes que gradualmente van desplazando a la población nativa del lugar. Lo más interesante del tema es que con ese desplazamiento no sólo va desapareciendo la imagen física del lugar .sino, que con ello, se pierde un tejido social que había sido construido a lo largo del tiempo y que había logrado crear una identidad propia que identificaba a ese sitio como único y lleno de costumbres propias. ¿Qué tanta responsabilidad tiene el turismo en esto? ¿Son los dirigentes del lugar los responsables de la situación? ¿Qué se puede hacer para salvaguardar esa identidad que se arriesga a perderse? Estas y muchas otras preguntas encuentran respuestas en esta conferencia que analiza el fenómeno desde diferentes puntos de vista.

Experiencias

Directora

Turismo, Gestión y Calidad

2011 - Actual

Directora

R.O. VIAJES Y NEGOCIOS

2005 - 2010

Gerente de Sucursal

Aviatur S.A.

1993 - 2005

Estudios

Diplomado en Sistemas de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015

Icontec. Barranquilla, Col.

2016

Administradora de Empresas Turísticas

Universidad Jorge Tadeo Lozano, Cartagena. Col.

2015

Pedagogía para Profesionales no Docentes

Universidad Sergio Arboleda, Bogotá. Col.

2007

Diplomado en Organización Integral de Eventos

Universidad Externado de Colombia, Bogotá. Col.

2005

Máster Internacional en Turismo

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Islas Canarias. España.

1994

Administración de Empresas Turísticas

Universidad Jorge Tadeo Lozano, Cartagena. Col.

1988

Artículos

Nueva Academia Online para temas de Turismo

El portal del Foro de Periodistas turísticos www.periodismoturistico.org hizo la nota publicando el lanzamiento de la Academia Online Turismo Gestión y Calidad, desde donde se publicarán Máster Clases, cursos, talleres de diferentes temáticas del mundo del turismo.

https://www.periodismoturistico.org/post/nueva-academia-online-para-temas-de-turismo

Perfil en Mentes a la Carta

https://mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/rosario