|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD DIDÁCTICA CUESTIONARIO | | | |
| Generalidades de la actividad   * Las indicaciones, el mensaje de correcto e incorrecto debe estar la redacción en segunda persona. * Diligenciar solo los espacios en blanco. * El aprendiz recibe una retroalimentación cuando responde de manera correcta o incorrecta cada pregunta. * Señale en la columna Rta. Correcta con una (x) de acuerdo con las opciones presentadas. * Al final de la actividad se muestra una retroalimentación de felicitación si logra el 70% de respuestas correctas o retroalimentación de mejora si es inferior a este porcentaje.   Para sugerir este tipo de actividad tener presente equipo de Diseño Instruccional, que solo debe haber máximo doce opciones de pregunta y que cada campo tiene un límite de palabras permitidas para garantizar el responsive web. | | | |
| Instrucciones para el aprendiz | | *Esta actividad le permitirá determinar el grado de apropiación de los contenidos del componente formativo:* ***Asesoría turística basada en necesidades y expectativas del cliente.*** *Antes de su realización, se recomienda la lectura del componente formativo mencionado. Es opcional (no es calificable), y puede realizarse todas las veces que se desee.*  *Lea la afirmación de cada ítem y luego señale verdadero o falso según corresponda.* | |
| Nombre de la Actividad | | ***Asesoría turística basada en necesidades y expectativas del cliente.*** | |
| Objetivo de la actividad | | *El objetivo del programa es capacitar a los aprendices en la asesoría turística, proporcionándoles una comprensión integral de las necesidades y expectativas de los clientes del sector turístico. Esto incluye enseñarles a identificar y adaptar servicios y productos turísticos para garantizar experiencias satisfactorias. Además, el programa busca desarrollar habilidades técnicas para ofrecer asesoría personalizada basada en un análisis detallado de los atractivos y servicios de la región, asegurando así una orientación precisa y relevante que contribuya al éxito de la experiencia turística.* | |
| Texto descriptivo | | *Preguntas de opción múltiple: lea los siguientes enunciados y seleccione la respuesta que considere correcta.* | |
| PREGUNTAS | | | |
| Pregunta 1 | | ***¿Qué elemento es clave en la asesoría turística basada en las necesidades del cliente?*** | *Rta(s) correcta(s) (x)* |
| Opción a) | Ofrecer los paquetes turísticos más caros. | |  |
| Opción b) | Conocer las expectativas y preferencias individuales del cliente. | | **X** |
| Opción c) | Sugerir destinos internacionales sin preguntar al cliente. | |  |
| Opción d) | Ignorar el presupuesto del cliente para centrarse solo en el destino. | |  |
| Pregunta 2 | | ***¿Cómo debe un asesor turístico abordar la solicitud de un cliente que busca un destino con actividades de aventura?*** | |
| Opción a) | Ofrecerle un paquete de turismo cultural. | |  |
| Opción b) | Sugerirle un destino con playas relajantes. | |  |
| Opción c) | Ofrecer opciones basadas en su interés por actividades de aventura. | | **X** |
| Opción d) | Mandar una lista de todos los destinos posibles sin filtro | |  |
| Pregunta 3 | | ***¿Qué factor es esencial al ofrecer asesoría turística a un cliente con restricciones de tiempo y presupuesto limitado?*** | |
| Opción a) | Recomendarle destinos lejanos y exclusivos. | |  |
| Opción b) | Proponer opciones de alto costo sin tener en cuenta el presupuesto. | |  |
| Opción c) | Ofrecer alternativas dentro del presupuesto y ajustadas al tiempo disponible. | | **X** |
| Opción d) | Ignorar sus restricciones y ofrecer solo las opciones más populares. | |  |
| Pregunta 4 | | ***¿Cómo se puede personalizar una oferta turística para un cliente con intereses en ecoturismo?*** | |
| Opción a) | Ofreciendo paquetes con actividades masivas en ciudades. | |  |
| Opción b) | Sugerir destinos naturales y sostenibles que promuevan el ecoturismo. | | **X** |
| Opción c) | Ofrecer viajes a centros comerciales. | |  |
| Opción d) | Proponer actividades urbanas sin relación con la naturaleza. | |  |
| Pregunta 5 | | ***¿Cuál es el primer paso para ofrecer una asesoría turística efectiva?*** | |
| Opción a) | Dar un paquete turístico al azar. | |  |
| Opción b) | Conocer las expectativas, intereses y necesidades del cliente. | | **X** |
| Opción c) | Ofrecer las opciones más económicas sin consultar al cliente. | |  |
| Opción d) | Sugerir destinos populares sin preguntar al cliente. | |  |
| Pregunta 6 | | ***¿Cuándo un cliente expresa la necesidad de un viaje de relax, ¿qué tipo de destino debería recomendar el asesor turístico?*** | |
| Opción a) | Un destino con actividades físicas intensas. | |  |
| Opción b) | Un destino con playas tranquilas y spas. | | **X** |
| Opción c) | Un destino con parques de diversiones. | |  |
| Opción d) | Un destino con montañas y deportes extremos. | |  |
| Pregunta 7 | | ***¿Qué rol juega la comunicación efectiva en la asesoría turística?*** | |
| Opción a) | Permite ofrecer opciones sin consultar al cliente. | |  |
| Opción b) | Ayuda a identificar de manera clara las necesidades y expectativas del cliente. | | **X** |
| Opción c) | Solo se necesita al momento de realizar la venta. | |  |
| Opción d) | No es relevante si el cliente tiene un presupuesto limitado. | |  |
| Pregunta 8 | | ***¿Qué tipo de información es crucial para entender las expectativas de un cliente antes de ofrecerle un paquete turístico?*** | |
| Opción a) | La duración del viaje y el tipo de actividades que prefiere. | | **X** |
| Opción b) | Solo su edad y lugar de residencia. | |  |
| Opción c) | Su disposición a gastar en actividades turísticas. | |  |
| Opción d) | Cuánto tiempo lleva sin viajar. | |  |
| Pregunta 9 | | ***¿Qué tipo de clientes puede buscar un servicio de asesoría turística personalizada?*** | |
| Opción a) | Todos los tipos de clientes, desde los que buscan lujo hasta los que prefieren turismo económico. | | **X** |
| Opción b) | Solo clientes que viajan en grupo. | |  |
| Opción c) | Clientes que buscan un destino de playa únicamente. | |  |
| Opción d) | Clientes con intereses generales, sin necesidad de personalización. | |  |
| Pregunta 10 | | ***Si un cliente desea realizar un viaje cultural, ¿qué aspecto debe priorizar el asesor turístico?*** | |
| Opción a) | Destinos con actividades deportivas. | |  |
| Opción b) | Destinos que ofrezcan una rica oferta cultural, como museos y sitios históricos. | | **X** |
| Opción c) | Destinos con alta exclusividad, pero sin valor cultural. | |  |
| Opción d) | Destinos sin información histórica o cultural. | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pregunta 11** | ***¿Cuál es la mejor forma de garantizar una experiencia satisfactoria al cliente en la asesoría turística?*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opción a) | Ofrecer paquetes con muchas actividades para que el cliente no se aburra. |  |
| Opción b) | Personalizar la oferta según sus intereses y necesidades específicas. | **X** |
| Opción c) | Asegurarse de que el cliente gaste el máximo posible en cada actividad. |  |
| Opción d) | Proponer el destino más cercano sin preguntar al cliente. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pregunta 12** | ***¿Qué tipo de asesoría turística sería adecuada para un cliente que viaja por negocios?*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opción a) | Ofrecer destinos turísticos masivos sin planificación previa. |  |
| Opción b) | Ofrecer paquetes relajantes y sin agenda definida. |  |
| Opción c) | Sugerir destinos con infraestructura adecuada para negocios y eventos. | **X** |
| Opción d) | Recomendar viajes de aventura y ecoturismo. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pregunta 13** | ***¿En una asesoría turística, ¿por qué es importante conocer las expectativas emocionales de los clientes?*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opción a) | Para darles el destino más económico sin tomar en cuenta sus deseos. |  |
| Opción b) | Para ofrecerles destinos que coincidan con su estado emocional o lo que buscan experimentar en el viaje. | **X** |
| Opción c) | Para llenar su itinerario de actividades que no les interesen. |  |
| Opción d) | Para asegurar que el cliente gaste lo máximo posible en actividades turísticas. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pregunta 14** | ***¿Qué es fundamental tener en cuenta cuando un cliente tiene necesidades de accesibilidad debido a una discapacidad?*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opción a) | Sugerir destinos sin información sobre accesibilidad. |  |
| Opción b) | Ofrecer destinos y actividades que no consideren las necesidades especiales. |  |
| Opción c) | Proponer opciones que cuenten con infraestructura accesible, como alojamientos y transportes adaptados. | **X** |
| Opción d) | No considerar estas necesidades y ofrecer solo las opciones estándar. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pregunta 15** | ***¿Qué estrategia puede utilizar un asesor turístico para abordar las expectativas cambiantes de los clientes durante un proceso de asesoría?*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opción a) | Ignorar los cambios y seguir con la oferta inicial. |  |
| Opción b) | Escuchar activamente y ajustar las opciones según las nuevas expectativas del cliente. | **X** |
| Opción c) | Forzar al cliente a elegir entre las opciones ya propuestas. |  |
| Opción d) | Sugerirle las opciones más caras para que se sienta satisfecho. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pregunta 16** | ***¿Cuándo un cliente solicita un paquete turístico personalizado, ¿qué tipo de información adicional es relevante recabar?*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opción a) | Sólo sus datos personales básicos. |  |
| Opción b) | Su presupuesto, intereses específicos, fechas de viaje y preferencias sobre el tipo de alojamiento. | **X** |
| Opción c) | Solo su lugar de origen y destino. |  |
| Opción d) | Solo sus preferencias sobre el tipo de comida durante el viaje. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pregunta 17** | ***¿Qué debe hacer un asesor turístico si un cliente no está satisfecho con las opciones iniciales presentadas?*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opción a) | Ignorar sus comentarios y insistir en las mismas opciones. |  |
| Opción b) | Escuchar atentamente sus comentarios y ofrecer nuevas opciones ajustadas a sus expectativas. | **X** |
| Opción c) | Sugerirle opciones más caras para que quede conforme. |  |
| Opción d) | No ofrecerle nuevas opciones y cerrarlo con una venta estándar. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pregunta 18** | ***¿Qué aspecto es esencial al personalizar un paquete turístico para un cliente familiar?*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opción a) | Ofrecer solo actividades para adultos. |  |
| Opción b) | Tener en cuenta la diversidad de edades y las actividades adecuadas para todos los miembros de la familia. | **X** |
| Opción c) | Proponer solo destinos para grupos grandes. |  |
| Opción d) | Ofrecer solo actividades deportivas extremas. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pregunta 19** | ***Cuando un cliente tiene un interés en un destino específico, ¿cómo debe responder un asesor turístico?*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opción a) | Ignorar su preferencia y ofrecer otros destinos sin justificación. |  |
| Opción b) | Indicarle las opciones disponibles en ese destino y ajustarlas a sus necesidades. | **X** |
| Opción c) | Ofrecerle únicamente lo más caro en ese destino. |  |
| Opción d) | Sugerirle un destino completamente diferente sin consultarle. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pregunta 20** | ***¿Por qué es importante conocer la cultura y costumbres del destino al ofrecer asesoría turística?*** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Opción a) | Para evitar que el cliente se sienta incómodo durante su estancia. | | X |
| Opción b) | Para ajustar la oferta de actividades al comportamiento esperado de los turistas. | |  |
| Opción c) | Para ofrecer únicamente destinos exóticos. | |  |
| Opción d) | Para sugerir destinos donde el cliente no esté familiarizado con las costumbres locales. | |  |
| MENSAJE FINAL ACTIVIDAD | | | |
| Mensaje cuando supera el 70% de respuestas correctas | | *Campo para editar máximo 20 palabras. Ej: ¡Excelente! Te felicito, has superado la actividad*  *¡Excelente! Te felicito, has superado la actividad*  *Ha tenido algunas respuestas incorrectas ¡debe estudiar más!* | |
| Mensaje cuando el porcentaje de respuestas correctas es inferior al 70% | | *Campo para editar máximo 20 palabras. Ej: ¡Excelente! Te felicito, has superado la actividad*  *Te recomendamos volver a revisar el componente formativo e intentar nuevamente la actividad didáctica* | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE REVISIÓN** | | |
|  | **Responsable** | **Fecha** |
| **Revisión de Estilo** |  |  |
| **Revisión Asesor metodológico** |  |  |