



AL DIA

Dinorah Calvo



Las Unidades de Capacitación y Servicio a los Asociados, evalúan los intereses de nuestros miembros y preparan los programas.

ACOPROT, consciente de la relevancia que tiene la formación de profesionales para el mejoramiento de la satisfacción de los clientes y para acrecentar el rendimiento de cualquier negocio, creó, hace más de un año, una dirección dedicada a investigar, analizar y poner en marcha lo que el sector turístico, considera imperativo para el enriquecimiento intelectual de quienes nos desenvolvemos en este apasionante campo.

Los temas y formatos de las capacitaciones que ACOPROT ha ofrecido en el 2003, han estado acordes a los requerimientos de la industria. Esto gracias a la participación de nuestros asociados y de personas vinculadas al campo turístico en general en una consulta llevada a cabo a principios de año. Para lograr un acercamiento al trabajo realizado, los invitamos a recorrer la labor realizada:

Enero

La máster en Turismo Ecológico y periodista Katiana Murillo expuso “Herramientas de Comunicación y Manejo de Prensa” con el objetivo de instruir a la audiencia sobre estrategias de relación con la prensa en busca de mejores resultados para sus empresas.

Febrero

Se buscó esta vez favorecer a zonas más alejadas, al ofrecer en Quepos el seminario “Legislación Laboral”, impartido por la Licda. Mayita Ramón, quien de forma espléndida desarrolló temas referentes a deberes y derechos en las relaciones patrono-laborales.

Febrero también tuvo espacio para la tecnología a través del seminario del Lic. Fachler: “Internet para Microempresarios”. Se abarcaron conceptos básicos sobre esta importante herramienta de información y comunicación, tales como: navegación, buscadores, servidores, portales, sitios portalones, cibercomercio y comercio electrónico.

Marzo

En este mes tuvo lugar el seminario “Técnicas de Venta y Negociación” a cargo del Lic. Leopoldo Barrionuevo, reconocido asesor internacional y autor de múltiples libros sobre mercadeo y ventas. Participaron cuarenta empresarios y el esquema de la exposición fue el siguiente: la personalidad vendedora, el proceso de venta hasta lograr la convicción, distinguir entre objeciones, preguntas y excusas, el cierre de venta, tipos de acuerdos finales y principales técnicas de negociación.

Marzo también fue el marco para la conferencia “Procedimientos Aduaneros e Importaciones” dictada por la Licenciada en Administración de Aduanas y Comercio Exterior Xinia Carrillo. Aquí se trató sobre la cultura y las regulaciones que en materia de aduanas rigen en nuestro país. Se contó también con información sobre las obligaciones tributarias aduaneras, trámites y documentos necesarios para las importaciones, exoneraciones y permisos sanitarios. Se trató además el vínculo existente entre las aduanas y los trámites que deben



Norem Rojas y Karen Dorado integran la Unidad de Capacitación.



El Servicio a los Asociados está a cargo de Dinorah Calvo y Mariana Alvarez.

afrontar los productos negociados entre países bajo tratados de libre comercio así como el impacto directo en el turismo.

Abril y mayo

Durante estos meses se brindó un bloque de seminarios en el marco de la XIX edición de EXPOTUR, mencionados ya anteriormente en artículos de esta revista.

Junio

Mediante un acuerdo con la Universidad Interamericana, ACOPROT organizó el seminario “Mercadeo Directo Integrado” con temas como: el e-mercadeo, telemercadeo, técnicas telefónicas básicas, venta de valores y satisfacciones, entre otros. Cabe destacar que este acuerdo surgió gracias al interés que ha manifestado ese centro educativo por complementar el programa de formación profesional de sus estudiantes.

Próximos meses

Sin embargo, seis meses no son suficientes para desplegar las grandes proyecciones que tiene la Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo. Demos un vistazo a lo programado en los próximos meses.

El Pacífico medio nos recibirá nuevamente en Quepos con una ponencia denominada “El Dirigente Efectivo” que implementará un programa de calidad para lograr la fidelidad de los clientes.

Julio culminará con uno de los más grandes esfuerzos que ha realizado la Dirección de Capacitación: el primer curso general de guías naturalistas de Costa Rica, organizado e impulsado en forma conjunta por ACOPROT y el Instituto Nacional de Biodiversidad.

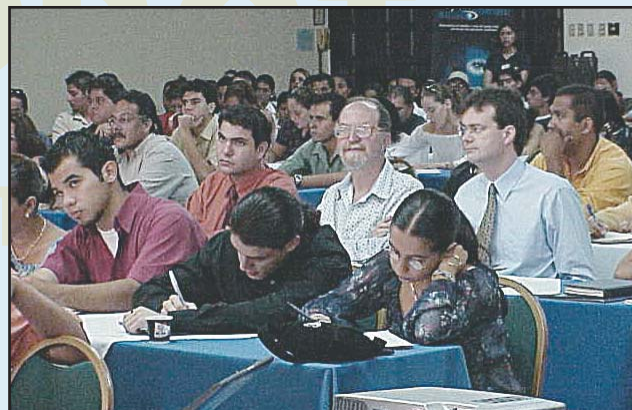
Este programa, especializado en la formación de guías en turismo natural, será reconocido por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y apoyado por reconocidas agencias como TAM, Horizontes, Ríos Tropicales y Costa Rica Expediciones; tendrá una duración de 350 horas y pretende ser el primero que permita la continuidad en la formación de los profesionales del sector.

Otros temas por tratar, según solicitud de la audiencia, serán: Herramientas creativas para los comunicados, Actualización para capitanes en alimentos y bebidas e Información Turística, dirigido a personal clave en la atención del turista: receptionistas, camareras y otros puestos.

Finalizaremos el año con un evento que será estandarte en programas de capacitación en el ámbito profesional: “Congreso de Profesionales en Turismo” que se realizará en setiembre y será sin duda el marco oportuno para celebrar con todos los amigos el Día Mundial del Turismo.

La Asociación no desea quedarse en nuestra tierra con la visión y misión encomendadas, deseamos proyectarnos a zonas rurales y viajar mucho más allá de nuestras fronteras con la apertura de negociaciones en Centroamérica.

A veces nos parece poco, a veces mucho el trabajo realizado hasta ahora, pero lo cierto es que sólo es el inicio de un futuro prometedor, en un campo en el que queda mucho por explorar, porque la fuente del conocimiento es inagotable.



El interés de los asociados por los programas de este año, se refleja en la numerosa asistencia a los cursos y seminarios