

ANFITRIONES DE NUEVO LEÓN

MANUAL DEL PARTICIPANTE

Presentación.-

Hoy en día vivimos situaciones internas y externas que están impactando nuestras actividades cotidianas. Muchas de éstas no tenemos control alguno y generan que cambiemos nuestras rutinas en aras de seguir avanzando en nuestro desempeño personal y laboral.

Es un buen momento de hacer una pausa en el camino y reflexionar acerca de lo que está ocurriendo nuestro alrededor y actuar desde nuestra trinchera, con un nuevo espíritu PROACTIVO.

Te damos la bienvenida a este espacio que hemos preparado para ti. Este curso lo llamamos ANFITRIONES DE NUEVO LEÓN, y en él podrás conocer algunos conceptos que te serán de utilidad como herramientas para ser mejor en diferentes áreas de tu vida; en lo personal, familiar, social y como prestadores de servicio turístico.

Te invito a que el día de hoy, trabajemos juntos por resaltar lo mejor de ti, de todos nosotros, y por lo tanto lo mejor de nuestra sociedad.

Bienvenido al Curso **“Anfitriones de Nuevo León”**

**Gobierno del Estado de Nuevo León.
CURSO ANFITRIONES DE NUEVO LEÓN**

ANFITRIONES

Objetivo del Curso.-

Compartir información que apoye al fortalecimiento del prestador de servicios, tanto en lo personal como en lo profesional, para lograr la mejor relación y atención con los clientes.

Una Pausa en la Rutina.-

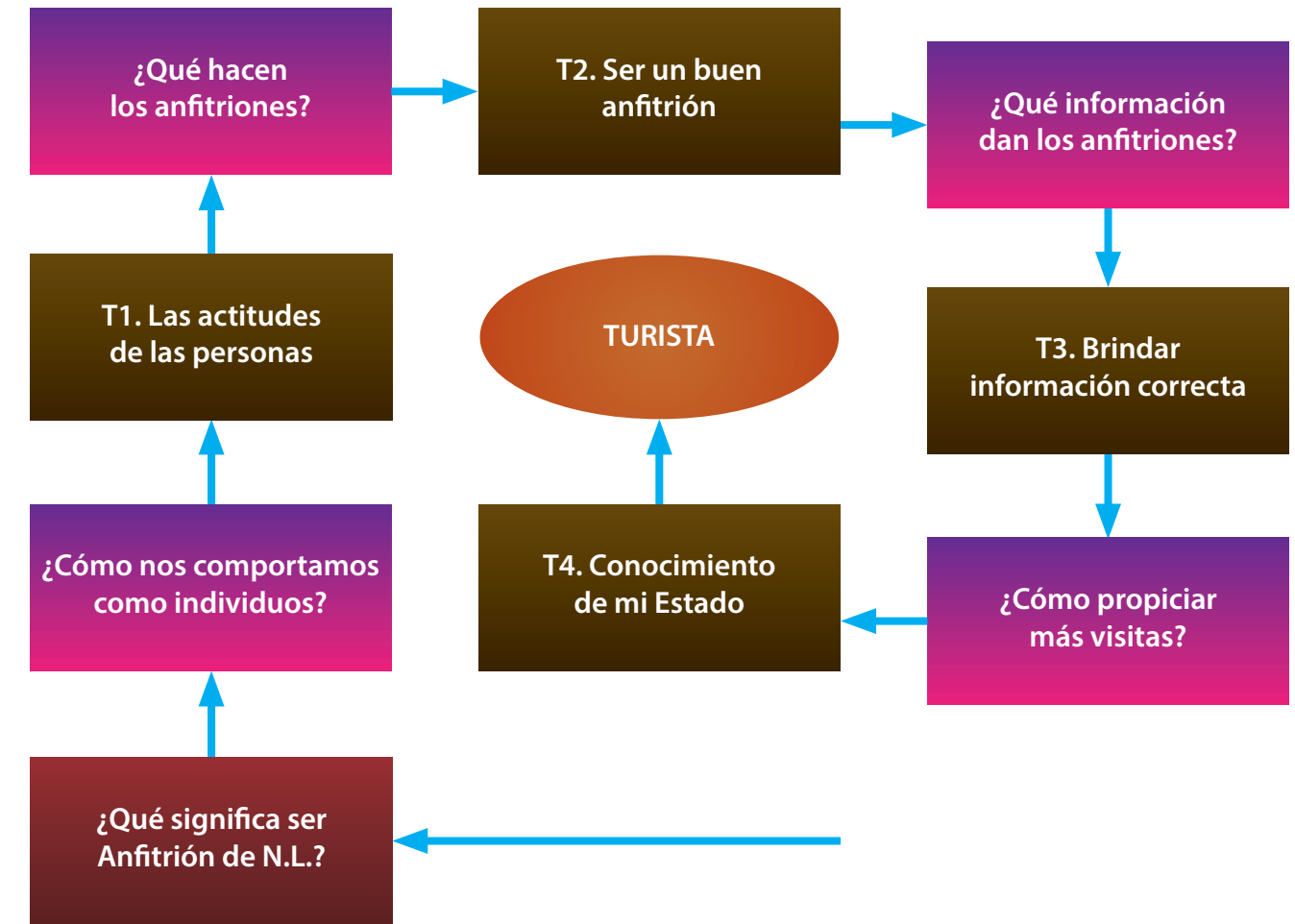
Hoy hacemos una pausa en el camino para reflexionar sobre nosotros mismos y el trabajo que desempeñamos como prestadores de servicios.

En este sentido consideramos pertinente plantear las siguientes preguntas:

- ¿Me siento bien conmigo mismo, con mi trabajo?
- ¿He ofrecido un buen servicio a las personas con las que he tenido contacto?
- ¿Hay algo que pueda mejorar, en lo personal y en el trabajo...cómo puedo hacerlo?

Todo cambio significativo y duradero empieza en el interior y después encuentra su salida al exterior.

El Modelo de Formación de Anfitriones de Nuevo León



Temario del Curso.-

- T1. Las Actitudes de las Personas
- T2. Ser Un Buen Anfitrión
- T3. Brindar información correcta
- T4. Conocimiento de mi Estado

T1. Las Actitudes de las Personas.-

Actitud.-Postura física y disposición de ánimo que se manifiesta exteriormente.

Vivimos en un mundo dinámico. Quien desee adaptarse a él debe aprender seguir los cambios que el mundo genera.

En el proceso de adaptación se ven implicadas distintas áreas de nuestra personalidad. Esto quiere decir que aunque podemos estar adaptados en ciertos aspectos pero desadaptados en otros.

Analicemos en cuál o cuáles de esas áreas tenemos áreas de oportunidad...

*Las Dimensiones de la Persona.-

INTELLECTUAL.- Es la capacidad que tenemos para pensar, entender, asimilar, elaborar conocimientos y utilizarlos para lo que deseamos en nuestra vida.

AFECTIVA.- Es todo aquello que nos afecta positiva o negativamente; son nuestros sentimientos, deseos, emociones y nuestra pasión por vivir.

VOLUNTAD.- Es la capacidad para convertir nuestros proyectos en acciones y que éstas permitan realizar nuestros objetivos en la vida.

CORPORAL.- Es nuestro cuerpo, el que nos permite vivir las demás dimensiones y en donde habita todo lo que compone nuestra interioridad.

SOCIAL.- Es la necesidad que tenemos de relacionarnos con otros para formar comunidades, en las que sea posible la vida individual con el apoyo de los demás.

Soluciones a diversas problemáticas

La Resistencia, obstáculo al cambio.-

- La resistencia es una fase normal y predecible del cambio, a nadie nos gusta ser molestados y salir de lo conocido, abandonar algo pasado es una forma de morir.

- Un modo útil de pensar en este proceso es que no nos resistimos al cambio, nos resistimos a la pérdida.

- La resistencia no es algo que deba evitarse, es algo que debemos reconocer. Reconocer que tenemos un área de oportunidad es el primer paso para el cambio, pero si no reconocemos la resistencia que nos impide cambiar, es probable que no logremos ese cambio.

Ejercicio 1. Identificación de resistencias.

DIMENSIÓN	RESISTENCIA
Intelectual	
Afectiva	
Voluntad	
Corporal	
Social	

Factores que influyen en el comportamiento del turista

- A.- Factores culturales
- B.- Factores sociales
- C.- Factores personales
- D.- Factores psicológicos

La Proactividad.-

* Significa que, como seres humanos, somos responsables de nuestras propias vidas.

Nuestra conducta es una función de nuestras decisiones, no de nuestras condiciones. Podemos subordinar los sentimientos a los valores, tenemos la iniciativa y la responsabilidad de que las cosas sucedan.

REACTIVIDAD

Estímulo → Respuesta

PROACTIVIDAD

Estímulo → Libertad interior de elegir → Respuesta

↓
Autoconciencia, imaginación,
conciencia moral, voluntad,
independiente... VALORES

T2. Ser un Buen Anfitrión.-

Anfitrión.-El que convida a su mesa.

Ejercicio 2. Características de un mal anfitrión.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

¿Qué es ser un Anfitrión Turístico de Nuevo León?

Es compartir con las personas que utilizan algún servicio que ofrece el estado de Nuevo León, información que el prestador del servicio conoce y que es del interés del turista, con el ánimo de que éste se sienta bien.

* Características de un Anfitrión de Nuevo León.-

- Se conoce bien a sí mismo, sus fortalezas y debilidades.
- Cultiva un espíritu positivo.
- Cuida su apariencia.
- Gusta de trabajar, convivir y compartir con la gente.
- Conoce de las actitudes comunes de los individuos, por lo que es capaz de influir positivamente en ellos.
- Conoce bien el lugar en el que vive.
- Recomienda lugares y actividades turísticas, de acuerdo al tipo persona con el que tiene contacto.

El trato al Cliente.-

Ejercicio 3. El buen trato.

Escribe 5 tipos de comportamientos que nos agrade de la gente que nos ofrece algún tipo de servicio.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

*** LA REGLA DE ORO:**

"TRATA A LOS OTROS COMO DESEAS SER TRATADO TÚ"

En Conclusión...

- Un Anfitrión es aquel que atiende con Calidad y Calidez a cada visitante.
- "Para generar cambios en el exterior, hay que hacer cambios en el interior."
- Para hacer un buen trabajo hay que asumir nuestro papel de profesionales en la Atención al Cliente.

T3. Brindar información correcta.-

Qué es Psicosis social: es la influencia de información no real o no confirmada que tiene una afectación real. Comportamiento inusual o extraño, dificultad para interactuar socialmente e incapacidad para llevar a cabo actividades de la vida diaria.

- Debemos evitar la mala percepción al proporcionar información veraz, objetiva y pertinente.

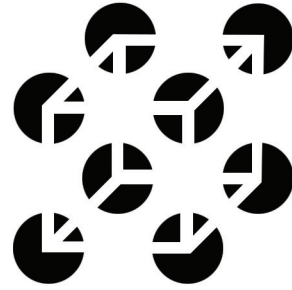
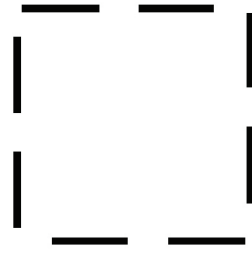
Ejercicio 4. Encuentra el Factor B.

FACTOR A	FACTOR B	FACTOR C
Me despidieron del trabajo		Ya no tendré dinero
Vi a mi compañero haciendo algo que no parece correcto		Es una mala persona
Escuché acerca de un crimen		Me van a matar

Cómo lo aplicamos

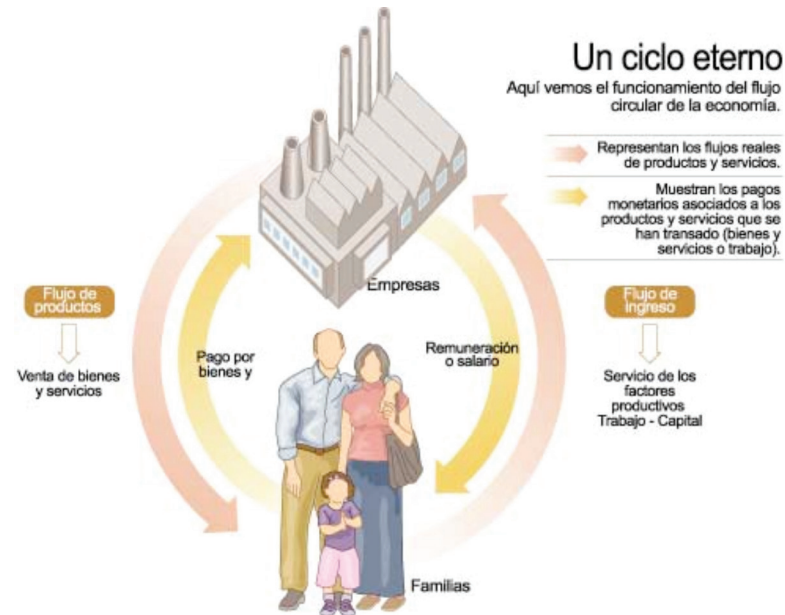
- Inferencia arbitraria.- *Conclusiones sin datos*
- Abstracción selectiva.- *Decir lo que me conviene*
- Sobre generalización.- *Dar atribución de un aspecto todo lo demás*
- Maximización y minimización.- *Dar mas importancia o menos importancia*
- Personalización.- *Siempre Yo*
- Polarización.- *O está muy bien o muy mal*

Ejercicio 5. ¿Qué es lo que veo?



¿Cómo nos perjudica esto?

¿Dónde estoy en la economía? Todos hacemos la economía.



*Así, se hace necesario que crezca el ciclo de la economía en el sector turístico. Nos corresponde a todos no sólo mover el ciclo económico del turismo sino también hacerlo crecer.

- Crece en base a infraestructura
- Crece en base a información
- Crece en base a buen servicio
- Pero crece en mayor medida en base a: **CONFIANZA**

*La confianza la propiciamos:

- Brindando un buen servicio (Tema 2)
- Brindando información veraz y pertinente porque:
 - La información genera actitudes
 - La información genera posicionamientos
 - La información es para tomar decisiones

Entonces la fórmula para informar correctamente a los clientes contiene:

- Pertinencia y Veracidad.

Si bien, no debemos de mentir en nuestras conversaciones, es muy importante ser pertinentes en nuestra plática.

Pertinencia: Oportunidad, adecuación y conveniencia de una cosa.

Entonces, un anfitrión debe para ser confiable debe ser: veraz y pertinente.

La desconfianza la propiciamos cuando la información tiene las siguientes características:

- Mentiras
- Verdades a medias
- Generalización
- Exageración
- Personalización
- Tono de voz inapropiado

Ejercicio 6. La respuesta correcta.

¿Cuáles son las preguntas más recurrentes que te hacen los visitantes de nuestro Estado?

· Pregunta: _____

· Respuesta no veraz: _____

· Respuesta impertinente: _____

· Respuesta veraz y pertinente: _____

Ejercicio 7. Evitemos...

Sin duda hay reacciones que hacemos inconscientemente que hablan más que nuestras propias palabras. Tachemos algunas que consideremos que hacemos cuando alguien nos pregunta algo...

Gesticulación facial	Movimiento de la cabeza	Manos a la cabeza
Tartamudeo	Mirar hacia otro lado	Movimiento descontrolado de pies o manos

... y anotemos otras más.

--	--	--

Para propiciar más visitantes necesitamos generar confianza y mitigar la ansiedad. El principal enemigo del turismo es la desconfianza y la ansiedad. A nadie le gusta visitar un lugar en el cual no tiene confianza. Un anfitrión debe de propiciar en los visitantes:

Confianza

Seguridad

De esta manera se “apagan” fuegos de incertidumbre y se le da “vueltas” al círculo virtuoso para tener más visitas.

* El visitante nos hace caso, brindémosle seguridad al Recomendar lugares y horarios seguros (Tema 4). Informarle sobre las zonas que no es recomendable visitar, las zonas de riesgo que existen en cualquier ciudad del tamaño de Monterrey, las horas de salida también es importante considerar algunas recomendaciones generales:

T4. Conocimiento de mi Estado

Usualmente pensamos que en Nuevo León hacemos turismo enfocado en los negocios. Sin embargo, meditemos en el cambio que se ha dado en los últimos años referente a los atractivos turísticos de la entidad.

- 3 Museos
- Paseo Santa Lucía - Fundidora
- Eventos culturales
- Espectáculos de talla internacional
- Infraestructura renovada y de primer nivel en los parques y atracciones del estado

Menciona algún otro: _____

Turísticamente ¡Tenemos un nuevo ESTADO que presumir!

El visitante nos hace caso, brindémosle una recomendación adecuada a su perfil.

Ejercicio 9. ¿Cuál es mi recomendación?

Imagina que tienes que atender a un turista que te pide tu recomendación para:

1. Ir a correr por las mañanas: _____
2. Ir de compras a mediodía: _____
3. Ir a practicar deporte extremo: _____

Actividad turística en Nuevo León

1.- CERRO DE LA SILLA

Desde el mirador del Obispado, o de cualquier punto del Centro de Monterrey, el imponente Cerro de la Silla es el máximo icono de nuestra ciudad.

2.- OBISPADO Y MIRADOR

El monumento histórico colonial más importante del noreste de México es también el mejor mirador y cuenta con la bandera más alta del país.

3.- PASEO SANTA LUCIA

Consta de un río de 2.5 km. que une a la Macroplaza con Parque Fundidora. Ornamentado con fuentes y hermosos paisajes, se puede recorrer a pie o en una de sus pintorescas embarcaciones.

4.- FUNDIDORA

Un espacio único que logra combinar perfectamente la historia, el arte, el entretenimiento y la naturaleza. Sólo basta conocer sus plazas, andadores, jardines y lagos para comprobarlo.

5.- PUENTE DE LA UNIDAD

Una estructura moderna y vanguardista que sirve como conexión entre el Municipio de San Pedro y la Ciudad de Monterrey.

6.-GASTRONOMIA

Los platos típicos de Nuevo León son: "Cabrito Asado" o cabrito, acompañado con salsa, tortillas de harina, cabrito y cordero fritas, "Cortadillo de res picada o carne sazónada," machaca "o carne seca, y una gran variedad de carnes asadas. Además una variedad de dulces de leche como "glorias, conitos, bolitas de leche, natillas y obleas entre otras que se encuentran en casi cualquier tienda de dulces en la región.

7.- MACROPLAZA Y BARRIO ANTIGUO

Una de las plazas más grandes del mundo y un pedazo de nuestra historia. Descubre hermosos monumentos y edificios que cargan años de historia.

Durante tu visita, no pierdas de vista:

- El Palacio de Gobierno. _____
- La Explanada de los Héroes. _____
- El Palacio Municipal. _____
- La Catedral de Monterrey. _____
- El Faro del Comercio. _____
- La Fuente de la vida. _____
- La Capilla de los Dulces Nombres. _____

8.- MUSEOS ZONA METROPOLITANA

En Nuevo León existen grandes museos que presentan avances en la ciencia y tecnología, arte contemporáneo, tradiciones y costumbres del Estado, como por ejemplo:

- Museo de Historia Mexicana. _____
- Sala Regional de Cultura del Noreste. _____
- Museo de Arte Contemporáneo. _____
- Museo del Vidrio. _____
- Museo Regional "El Obispado". _____
- Centro Cultural Alfa. _____

Actualmente contamos con más de 27 museos en todo el Estado.

9.- MUSEOS FUERA ÁREA METROPOLITANA

- Museo de las Armas (Lampazos de Naranjo).
 - Museo de Linares.
 - Museo Valle del Pilón (Montemorelos)
 - Museo Bernabé de las Casas (Mina)
 - Museo de Historia Regional (Sabinas Hidalgo)
 - Museo Rio Blanco (Zaragoza)
- Entre otros.

10.- PARQUES

Nuevo León esta lleno de espacios de recreo, dentro o fuera del área metropolitana, ya que cuenta con una variada gama de parques naturales, parques temáticos y paseos al aire libre de los cuales te mencionamos los siguientes:

Parques Temáticos

- Plaza Sésamo. _____
- Bioparque Estrella. _____
- Bosque Mágico. _____
- Kidzania. _____
- Parque Fundidora. _____
- Parque Loro Aventura. _____

Parques Naturales

- Parque Cola de Caballo. _____
- Parque Grutas de García. _____
- Parque Ecológico Chipinque. _____
- Parque La Estanzuela. _____
- Parque Nacional el Sabinal. _____
- La Turibina en Sabinas. _____
- La Playita en Aramberri. _____
- Parque El Salto en Zaragoza. _____

11.- COMPRAS

Monterrey cuenta con más de 10 sofisticados y modernos centros comerciales, tiendas de marcas exclusivas, artesanías y antigüedades para todos los gustos.

Entre nuestros principales centros comerciales destacan:

- Paseo San Pedro. _____
- Galerías Valle Oriente. _____
- Galerías Monterrey. _____
- Plaza Fiesta San Agustín. _____
- Plaza Morelos. _____
- Plaza Sendero. _____
- Plaza Ciudad. _____
- Tiendas Exclusivas (Calzada del Valle): _____

12.- TURISMO DE SALUD

Monterrey ofrece servicios hospitalarios de talla internacional. Considerado como la Capital de la Salud en Latinoamérica.

Entre nuestros hospitales destacan:

- Hospital San José TEC de Monterrey. _____
- Hospital Christus Muguerza. _____
- Hospital y Clínica OCA. _____
- Hospital Zambrano – Heillon. _____
- Hospital CIMA (Santa Engracia). _____
- Doctors Hospital. _____

13.- PRODUCTOS TURÍSTICOS

Nuevo León cuenta con diversos Productos Turísticos en los que destacan:

- Tours Tesoros de García. _____
- Tour Santiago Pueblo Mágico. _____
- Tour Orgullo Regio. _____
- Tour en Helicóptero. _____
- Vuelo en Globo Aerostático. _____
- Tour Mágica de Bustamante. _____
- Ruta Vértigo - Vía Ferrata. _____
- Tour del Machacado. _____
- Sendero el Caracol en Iturbide Nuevo León. _____

14.- PASEOS

Turistic Bus

Este es un recorrido en un transporte de dos pisos con un espacio al aire libre, completamente accesible, opera toda la semana a partir de las 10:00am con salidas cada dos horas.

El cual podrá ser abordado y vuelto abordar en cualquiera de las paradas establecidas para el Turistic Bus.

- Parada principal: Parque fundidora.
- Parada Cintermex
- Parada Museo Marco
- Parada Iglesia del Sagrado Corazón
- Parada Plaza Morelos
- Parada Pabellón M
- Parada Plaza Fiesta San Agustín

15.- TURISMO DEPORTIVO Y ESPECTACULOS

Monterrey cuenta con eventos y espectáculos de talla internacional:

Deportes:

- Estadio Universitario
- Estadio BBVA Bancomer de Rayados del Monterrey
- Estadio de Beisbol Monterrey (Palacio Sultán)
- Estadio Gaspar Mass y Chico Rivera UANL
- Gimnasio Nuevo León Unido
- Gimnasio del ITESM
- Plaza de Toros Monumental Monterrey

Espectáculos:

- Arena Monterrey
- Auditorio Banamex
- Auditorio Luis Elizondo
- Auditorio San Pedro
- Teatro de la Ciudad
- Auditorio Pabellón M

16.- AIRE LIBRE

Dentro de las Actividades al Aire Libre contamos con el Ecoturismo y Turismo de Aventura.

Turismo de Aventura

Dentro de las principales actividades del turismo de aventura se encuentran:

- Kayak
- Espeleísmo
- Cañonismo
- Escalada en roca
- Rappel

Ecoturismo:

- Observación de fauna
- Observación de ecosistemas
- Safari Fotográfico
- Senderismo Interpretativo

17.- MUNICIPIOS

Villa de Santiago, N.L.

El pueblo Mágico de Nuevo León, se ha convertido en un importante destino turístico debido a sus múltiples atractivos. Tiene un lado colonial y romántico, un lado recreativo lleno de diversión y gracias a que se encuentra enclavado en la Sierra Madre Oriental tiene un lado natural lleno de descanso y aventura.

Quizá la razón principal por la cual miles de turistas visitan este municipio es porque ofrece a sus visitantes un ambiente que contrasta con el ritmo acelerado de la ciudad a tan sólo minutos de distancia, ofreciendo lugares y paseos que con el paso de los años se han vuelto iconos propios del Estado.

Bustamante, N.L.

Bustamante es un lugar privilegiado por su ubicación al noroeste del Estado, entre la Sierra de Gomas y la Sierra Morena.

Varios de los atractivos turísticos que se pueden visitar son:

- Las Grutas
- Parque El Molino
- Parque Ojo de Agua
- Parque La Alameda

El pan de Bustamante es popular en todo Nuevo León, principalmente las empanadas de nuez y cajeta, y los molletes.

García, N.L.

Este municipio es uno de los más antiguos de Nuevo León y tiene como principal atractivo sus famosas Grutas en donde podrá ascender a las mismas mediante un teleférico.

Otros de los atractivos que ofrece el municipio son:

- Museo del ojo
- Templo del Santo Cristo
- La Casa Rosa
- Parque Recreativo y Ecológico Xenpal
- Hacienda Icamole
- Termas San Joaquin (Las Azufrosas)

Linares, N.L.

Varios de los atractivos turísticos que se pueden visitar son:

- Capilla del Señor de la Misericordia
- Museo de Linares
- Hacienda de Guadalupe
- Presa Cerro Prieto
- Parque El Nogalar
- Botica Morelos
- Casino de Linares

Ejercicio FINAL. En conclusión...

Para mejorar la situación de mi entorno siendo un buen anfitrión necesito:

1. (TEMA 1)

2. (TEMA 2)

3. (TEMA 3)

4. (TEMA 4)

www.nuevoleon.travel

 /TurismoNL  @TurismoNL
 @nl_extraordinario  /TurismoNuevoLeon

 **070**
INFORMATTEL
LOCATEL 24/7
01 800 2630070
LADA NACIONAL
1 866 3308435
LADA DESDE EEUU

