



Instituto  
Nacional de  
Aprendizaje

# **NÚCLEO TURISMO**

## **SUBSECTOR PRODUCTIVO SERVICIOS TURÍSTICOS**

### **MÓDULO DE FORMACIÓN: ATENCIÓN Y GUIADO DE TURISTAS PARA GUÍAS GENERALES**

## **ACTITUDES DE LOS CLIENTES**

## Actitudes de los clientes

El turista se desplaza de su lugar de origen con el interés de disfrutar de la naturaleza y cultura de su país o fuera de él, en busca de la recreación, relajación para olvidar las múltiples actividades cotidianas.

El guía de turistas debe tener presente las distintas personalidades de los clientes, el diferenciarlas le va a permitir ofrecer un servicio personalizado, con base en los gustos de cada persona y a la entera satisfacción de la empresa. La gran diversidad de personalidades y temperamentos entre los miembros de un grupo merece un análisis para intentar trabajar con un grupo homogéneo, entre los más importantes se encuentran:

### El Cliente Sumiso

**Características:** Es una persona tímida, retraída y no manifiesta abiertamente sus expectativas. Por ello el prestador de servicios debe de preguntar directamente: ¿Cómo le parece el servicio? Para así conocer sus expectativas y ayudarlo a que se sienta tranquilo y seguro.

### El Cliente Abusivo

**Características:** Ponen en tela de juicio la garantía de los productos e inventan malos tratos con el fin de obtener algo. El prestador de servicios debe de actuar con cautela y estar bien informado para respaldar sus respuestas y a la vez utilizar información exacta y veraz.

### El Cliente Seductor

**Características:** Utilizan vestimentas muy cuidadosas, de colores llamativos, ropa ajustada, escotes, haciendo resaltar su cuerpo. Tienden a mirar fijamente a los ojos, les gusta acercarse mucho, su voz es persuasiva y su conversación versa sobre aspectos personales. El prestador de servicios se debe comportar amable pero siempre firme, debe establecer su posición de empleador y no perder el tema central de la conversación.

### El Cliente Agresivo

**Características:** Se identifica fácilmente por su voz alta, manifiesta abiertamente lo que espera y lo que le molesta, es crítico y censura simplemente por el afán de molestar. Refleja su temperamento con expresiones faciales como: cabeza erguida, ceño fruncido, rostro ruborizado, boca apretada y puños cerrados. El prestador de servicios debe mantener la calma y esperar que el cliente se desahogue y aceptar lo que dice pero no necesariamente se debe estar de acuerdo con ello.