

CONTINUIDAD PEDAGÓGICA, Dirección de Empresas Turísticas y Hoteleras.

Prof: SCINTO MARINA.

Buenos días/tardes/noches....

¿Cómo están? Espero que se sigan cuidando ustedes y a los suyos.

Les cuento de qué se trata esta parte del año..... vamos a trabajar sobre los consumidores y las leyes que los respaldan en los reclamos.

También abordaremos todo lo relacionado con las leyes laborales (muy mucho importante para uds). e iremos diseñando un CV.

Vamos al trabajo? Empecemos.....

Vamos a leer un capítulo (si si si, leer, ya es hora que por lo menos les comparta un pdf, me porté muy bien estos tiempos).

Hagamos memoria.. ..Estuvimos viendo que los consumidores han cambiado sus expectativas sobre el servicio y los destinos turísticos a lo largo del tiempo, y la industria fue dando respuesta a esos cambios.

También analizamos el vinculos que existe entre la producción y la entrega del servicio ¿recuerdan? mencionamos la INSEPARATIBILIDAD Y LA SIMULTANEIDAD en el servicio; dos características que no pueden pensarse por separado a la hora de ofrecer nuestro producto/servicio. Por ello, es importante, siempre tener en cuenta que lo que para unos es bello, bueno, confortable, correcto; para otro puede ser feo, incómodo, incompleto.

Entonces uds se preguntaran...y ¿como hago para que lo que yo ofrezco le guste a todos? A través del control de calidad y de los estándares de servicio.

Esto es una pequeña introducción para acompañar a la lectura del capítulo que hoy les comparto.....

<https://drive.google.com/file/d/12JhoCTvIK-QKBPLx5gOujuyD3IP34sUL/view?usp=sharing>

Vamos a resolver



Analicemos esta imagen...

1. ¿Qué nos venden?
2. ¿Qué sensaciones experimentamos frente a esta foto?



Y acá?.....¿Cuáles son los sentimientos y sensaciones que afloran a partir de esta imagen?.
En verdad ¿necesito este servicio?

Cuando ofrecemos un servicio debemos ser racionales, y criteriosos a la hora de “mostrar” lo que ofrecemos, por que? Porque podemos recibir quejas por un servicio que prometimos o promocionamos, y ahí es donde los consumidos expertos e informados tienen una herramienta fundamental para hacer frente a nuestra falla: la LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. (Ley 24240).

<https://drive.google.com/file/d/13SyUAMlvOQrekLP2NBEIOUPCO1RgxLy0/view?usp=sharing>

Analicemos....

1. ¿Qué aspectos se destacan en los art n° 1, art n° 7, art n° 8 y art 23? Desarrolla con tus palabras.
2. ¿Cómo podemos relacionar los artículos antes mencionados con el primer texto?.