



En la Dirección General de Turismo se da atención o información turística, que es el servicio integral de información, asistencia y trato hospitalario que se ofrece a los viajeros para satisfacer sus necesidades durante su visita, garantizando su seguridad, disfrute y una experiencia positiva en el destino. Su objetivo es informar, orientar y resolver problemas, y se enfoca en crear una relación de confianza y hospitalidad para que el turista se sienta cómodo y motivado a regresar al lugar.

Denominación de servicio: Servicio de atención a los turistas nacionales y extranjeros.

Tipo de servicio: Atención a turistas.

Descripción del servicio: El servicio de atención a los turistas nacionales y extranjeros es realizado por informadores turísticos ubicado en módulos o puntos de información turística en puntos estratégicos para los visitantes.

Tipo de usuario y/o población objetivo: Turistas nacionales y extranjeros.

Nota: Para reforzar la información proporcionada por los informadores turísticos se le proporciona folletos, trípticos y mapas del destino turístico Tulum, así como de sus principales atractivos.

Elementos clave de la atención turística

Información: Proporcionar datos claros y precisos sobre los servicios turísticos, atractivos locales y aspectos de seguridad para que el turista pueda organizar su visita.

Asistencia: Ofrecer apoyo y orientación en caso de problemas, emergencias, o incidencias que puedan afectar la seguridad o disfrute del viajero.

Hospitalidad y buen trato: Aplicar un trato amable, empático y profesional, adaptándose a las necesidades y expectativas del turista.

Conocimiento del destino: Tener un conocimiento profundo de los servicios y atracciones del territorio para poder orientar al visitante de manera efectiva.

Gestión de problemas: Ser capaz de gestionar situaciones inesperadas o negativas, ofreciendo soluciones y canalizando al turista hacia las instancias adecuadas cuando sea necesario.

Importancia de la atención turística

Fidelización del turista: Un buen servicio de atención puede generar experiencias memorables, lo que incentiva al turista a regresar al destino.



Mejora de la imagen del destino: Una atención de calidad promueve la confianza y el bienestar de los visitantes, creando una buena imagen y una reputación positiva para el lugar.

Diferenciación de la competencia: La atención al cliente es un factor clave que puede diferenciar a las empresas turísticas y los destinos, fomentando la lealtad de los clientes.

Impulso a la economía local: Al hacer que los turistas disfruten de su estancia, se fomenta el consumo de servicios y productos locales, beneficiando a la economía de la zona

Seguidamente anexo fotos del servicio de atención al turista:





