
INTRODUCCIÓN AL RECEPTIVO AUTREMENT

DESTINO CUBA

QUE DISTINGUE AL RECEPTIVO AUTREMENT

Empresa **radicada en Cuba** que concibe y realiza viajes de **alta gama** con una **atención personalizada** que **asegure el bienestar del viajero** durante su estancia.

Brindamos al viajero la posibilidad de **satisfacer su curiosidad y aumentar su conocimiento**, facilitando el **intercambio con la cultura cubana**, creándole una **f fuente de recuerdos únicos**.

Ver [Resumen Identidad Receptivo Autrement](#)

PROCESOS BÁSICOS DE RECURSOS HUMANOS

1 Sofisticado

3 Ético

2 Bi-cultural

4 Tecnológico

5 Sostenible

ATRIBUTOS DISTINTIVOS

Sofisticado

- El viajero es protagonista en el diseño de su viaje (posibilitamos, favorecemos, propiciamos...)
- Hacemos accesible al viajero la experiencia cubana, cuidando con rigor cada detalle.
- Mantenemos una red a lo largo del país de colaboradores en contacto permanente con el viajero.
- Invertimos permanentemente en la creación de programas de viaje de una amplia diversidad temática.

Bi-cultural

- Diseñamos viajes que impliquen la comprensión del visitante hacia las particularidades de la comunidad que lo recibe y al mismo tiempo, la adaptación del receptor a las características del visitante.
- Fomenta una mezcla cultural entre colaboradores franceses asentados en Cuba y los colaboradores cubanos radicados en Europa.

Ético

- Mostramos la realidad con honestidad.
- Promovemos el respeto entre las culturas del visitante y el anfitrión.

Nos identifican los siguientes atributos:

Tecnológico

- Creamos la metodología de Receptivo de Viaje y por consecuencia desarrollamos la tecnología que permiten una gestión global de la empresa
- Nuestro modelo colaborativo se desarrolla en la filosofía del Software libre (integración con comunidades)
- Los procesos de gestión de nuestra empresa se base en estándares internacionales

Sostenible

- Promovemos el desarrollo auto-sustentable de las comunidades locales a través de proyectos socio-culturales y medioambientales.

¿QUE VENDEMOS?

VIAJES INTEGRALES

DISEÑADOS A LA CARTA

PARA CONOCER CUBA

CON ASISTENCIA INTEGRADA

PAQUETES VS VIAJES A LA CARTA

Paquetes turísticos o viajes combinados

Programa definido por un precio único y global.

Parámetros Fijos: fecha, Alojamiento, visitas, etc.

Viaje A LA CARTA

Personalizar el itinerario de acuerdo con sus propias preferencias y necesidades

Usando un catálogo de productos

Viaje A LA MEDIDA

Personalizar el itinerario produciendo los servicios para cada viaje

COMO NOS ORGANIZAMOS

ORGANIZACIÓN

PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN

- Directa entre los colaboradores
- Usando los espacios definidos para cada caso en la Norma de Comunicación

PUESTOS DE TRABAJO

- Varios puestos de trabajo
Un colaborador trabaja en una línea de trabajo principal, pero puede trabajar a la vez en otros roles.
- El colaborador debe coordinar previamente las ausencias previstas usando el Sistema de Gestión de Ausencias y cumpliendo los principios de la Norma de Ausencias.

CONCEPTOS BASE

CLIENTE
PERSONA NATURAL O JURÍDICA
Que paga los servicios



RECEPTIVO



Produce, Coordina, asegura y
ejecuta el viaje

PROVEEDOR
PERSONA NATURAL O JURÍDICA
Con quien se tiene
el contrato de servicios

A veces puede ser
también prestatario

PRESTATARIO
PERSONA NATURAL
Que EJECUTA los servicios



VIAJERO
PERSONA NATURAL
Que consume los
servicios





DOSSIER

PROGRAMA OPERACIÓN

Perfil del Viaje

Info general del viaje



Viajeros

Prestaciones

\$\$



Fecha-hora



Lugar



REGISTROS DE COSTOS E INGRESOS

- Apuntes Contables

Resumen de Margen

Balance Total, % de Margen

OBJETOS DE VENTA

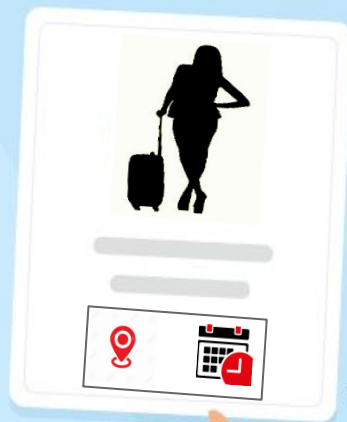
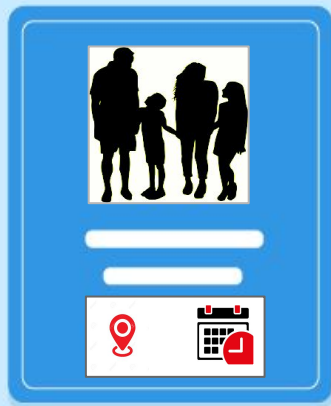
Oportunidad

Facturas
Cliente

PERFIL DEL VIAJE

- Contiene
 - Descriptores del Viaje
 - Lista de Viajeros
 - Control del Número de viajeros
 - Viajeros registrados debe ser igual a Viajeros estimados
-

CREAR PERFIL DEL VIAJE



PERFIL DEL VIAJE

Motivación

Ocio, Negocios, Familiarización ...

Afinidad

Familia, Pareja, Amigos, Desconocidos,
Entre colegas

Tipo de Servicio VIP

Notoriedad

Estimado de Viajeros

Adultos, adolescentes, niños, bebés

Lista de Viajeros

Nombre, Fecha nacimiento, pasaporte,
alergias

PRESTACIÓN

Artículo diseñado para consumirse en el nivel final de la cadena de compra-venta de una operación comercial. Representa una amplia gama de bienes y servicios.

En la industria de los viajes estos bienes y servicios pueden ser:

- la participación en una actividad,
- el uso de un medio de transporte,
- un «producto» típico del destino, como un Habano.

... en los viajes, los viajeros son los consumidores.

RELACIONES ENTRE CONCEPTOS DEL MODELO

- El concepto central del modelo de productos son las prestaciones.
- Una prestación ocurre en, se ejecuta por y/o utiliza recursos de infraestructura.
- El receptivo produce prestaciones añadiendo valor a las compradas a sus proveedores.
Una prestación se compra según lo formalizado en un producto de proveedor.
- Una prestación identifica a un producto de cliente, y se vende según lo formalizado en este.
- Las presentaciones se utilizan para mostrar información sobre los productos de cliente y recurso de infraestructura con fines publicitarios y comerciales.
- Para hacer publicidad sobre un recurso de infraestructura se desarrolla una presentación de recurso de infraestructura.
- Para hacer publicidad sobre un producto de cliente se utiliza un producto de catálogo y uno o muchos productos vitrina.

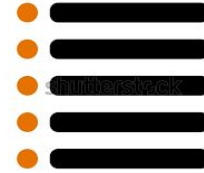
LA PRESTACIÓN DEBE RESPONDER LAS PREGUNTAS



¿PARA QUÉ?



¿QUÉ?



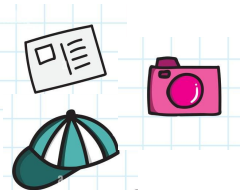
¿COMO?



¿CUÁNDO?

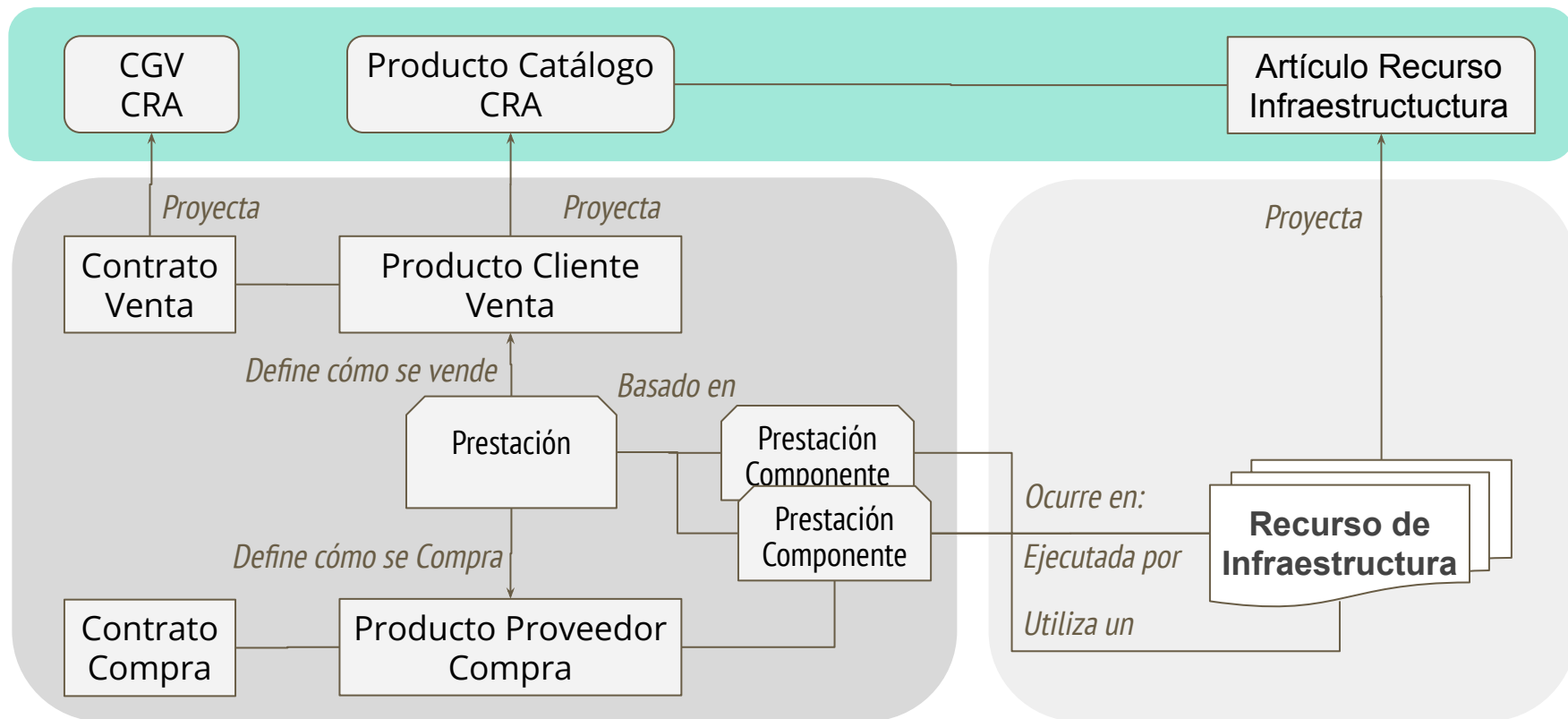


¿DÓNDE?



¿CON QUÉ?

DIAGRAMA DE NIVELES DE PRODUCTOS



¿Qué es un recurso de infraestructura?

Lugar, medio, dotación de personal o valor cultural útil para la operación de la empresa.

[Ver definición metodológica: Ficha de RI](#)

LOS RI AYUDAN A RESPONDER LAS PREGUNTAS

LUGAR



Posición del espacio donde se UBICA
ALGO

- Parques
- Senderos
- Alojamientos
- Restaurantes
- Teatros

LOS RI AYUDAN A RESPONDER LAS PREGUNTAS

INTANGIBLES



Usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas de las comunidades y los individuos que se consideran patrimonio cultural

LOS RI AYUDAN A RESPONDER LAS PREGUNTAS

VEHÍCULOS

Medio de transporte



Material requerido para
EJECUTAR una
Prestación

EQUIPAMIENTO



LOS RI AYUDAN A RESPONDER LAS PREGUNTAS

INTANGIBLES



¿PARA QUÉ?

LUGARES
CERRADOS



¿DÓNDE?

ALOJAMIENTOS



LUGARES
ABIERTOS



VEHÍCULOS



¿CON QUÉ?

EQUIPAMIENTO



AGENTES



¿CÓMO?

EJERCICIOS CONCEPTOS

CASO 1: RECONOCER CONCEPTOS

Antes de deambular solo, al azar, y descubrir por sí mismo las riquezas de la capital de las Antillas, es preferible pasar por los sitios principales, acompañado por un habanero orgulloso de presentar su ciudad.

En primer lugar, en carro clásico americano, al ritmo de los rascacielos de los años '50, se presenta el Vedado y sus vestigios intactos de ciudad muy americana. Luego, al cruzar el bosque de árboles tropicales, aparece un santuario místico de la religión afrocubana y la ciudad continúa cambiando de rostro al pasar por Centro Habana, barrio popular y centro de la capital.

El Malecón se extiende a lo largo del paseo marítimo y conduce a la entrada de la bahía, custodiada por el faro del Morro, la Punta y la Real Fuerza. Se penetra en 500 años de historia, la de América, su conquista y su actualidad. Viva, decrepita, restaurada, pero siempre en armonía con la vida de sus habitantes, he aquí una muy bonita reseña de una ciudad que tiene muchísimas historias que contar.

CASO 1: RECONOCER CONCEPTOS

DESCRIPCIÓN TÉCNICA:

Temprano en la mañana

- Encuentro con el guía en el lugar previamente acordado - Recorrido de la parte moderna de la ciudad en carro americano descapotable de los años 50
- Llegada a La Habana Vieja y almuerzo en un restaurante del lugar
- Recorrido a pie de La Habana Vieja alrededor de sus cuatro plazas
- Visita al Museo de la ciudad
- Descanso para un café en El Escorial o un chocolate en el Museo del Chocolate
- Estancia en la terraza del hotel Ambos Mundos y vista panorámica de la ciudad
- Fin de la excursión

IDENTIFIQUE Y LISTE:

→2 PRESTACIONES

→2 PRODUCTOS DE PROVEEDOR

→3 RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA

→4 PRESTATARIOS

REGLAMENTO INTERNO

NORMAS DE TRABAJO EN LA EMPRESA

A ESTUDIAR

Se actualizan y comunican a los colaboradores

USO DE SISTEMAS

- Comunicaciones en Mercurio
- Norma Gestion Documental Intranet
- Registro Contactos
- Proyectos Inversión

DE COMPORTAMIENTO

- Gestión Ausencias
- Normas del puesto de trabajo

Se especifican en cada suplemento de contrato.

SOBRE EL USO RECURSOS

- Uso Espacio Lonja 3F
- Cliente Privilegio
- Norma de Cobertura de Gastos

FIN