

6 Claves para crear Programas de Animación Turística que Enamoren.

Eva María Moreno - Coach y Formadora en Animación Turística

www.evamariamoreno.com - hola@evamariamoreno.com

Indice

1. Hola
2. Qué es un Programa de Animación Turística y su importancia
3. Las 6 claves para que tu PAT enamore.
4. Introducción a la elaboración un PAT.
5. Hasta Pronto.

Hola

Mi nombre es Eva M^a Moreno, soy formadora y coach en Animación Turística.

El objetivo de este ebook es mostrarte las 6 claves fundamentales que has de tener en cuenta a la hora de crear tus Programas de Animación Turística y que yo misma utilizo con mis clientes.

Llevo más de 20 años en esta profesión, te aseguro que conozco y entiendo los problemas por los que ahora mismo estás pasando y que te han llevado hasta aquí:

www.evamariamoreno.com - hola@evamariamoreno.com

Hola

1. El ratio de **participación** de los clientes es bajo.
2. Las **encuestas** de calidad no reflejan el esfuerzo dedicado.
3. La percepción del **director** es que está malgastando su dinero.

Y cada final de temporada vuelves a preguntarte qué está fallando.

Déjame decirte que en el 95 % de las ocasiones el problema está en un PAT deficiente, erróneo y que no cumple las expectativas del cliente.

***“Si quieres que tus clientes te
quieran, primero has de conseguir
que tu Programa Enamore”***

Eva M^a Moreno

www.evamariamoreno.com - hola@evamariamoreno.com

Qué es un PAT y su importancia

“Es el conjunto de actividades estudiadas y programadas por el departamento de animación con el objetivo de cubrir las necesidades, expectativas y deseos del cliente en cuanto a ocio y entretenimiento, sin perder de vista la filosofía e imagen del establecimiento al que representa”.

Para que me entiendas un poco mejor, el Programa de Animación Turística es para la animación, lo que la carta del menú es para el restaurante.

Por tanto, ¿cómo debe ser un programa de animación que enamore? ¿Qué características ha de tener para conseguir clientes felices y fieles?

Las 6 claves del PAT

Clave 1. Ser Periodificable.

Debes programar actividades de manera semanal o quincenal, dependiendo de la estancia media del cliente en el establecimiento.

Consejo: En hoteles casi siempre será semanal, pero en un camping, donde las estancias son más largas, es usual que te soliciten un PAT quincenal.

Las 6 claves del PAT

Clave 2. Ser variado.

Un programa de animación completo debe contener actividades para todos los públicos y para todas las edades.

Consejo: Programa actividades simultáneas en las horas más demandadas para que tu cliente pueda elegir en función de sus motivaciones.

Las 6 claves del PAT

Clave 3. Ser atrayente.

Piensa que debe incitar a la participación tanto en el contenido como en la forma. Un programa de animación atrayente consigue despertar las motivaciones sumergidas en el subconsciente del turista.

Consejo: Funciona muy bien crear PAT con actividades ajustadas a temáticas: Halloween, San Valentín, etc. Por eso te aconsejo tener a mano antes de empezar un calendario.

Las 6 claves del PAT

Clave 4. Ser claro y conciso.

Las actividades programadas en el PAT deben estar indicadas en varios idiomas y siempre concretando el día, la hora, el lugar dónde se realizarán (piscina, gimnasio...) y el punto de encuentro.

Consejo: No olvides incluir una leyenda

Las 6 claves del PAT

Clave 5. Ser móvil.

Siempre debemos tener actividades de “reserva” por si alguna de las que hemos concretado en el PAT se nos cae: el animador que la iba a impartir falla por enfermedad; era una actividad al aire libre y en ese momento está lloviendo, etc.

Consejo: Ten siempre planeado lo que llamamos “Un día de lluvia”, para poder trasladarlo a PAT si se diera el caso.

Las 6 claves del PAT

Clave 6. Visible y accesible.

El PAT debe estar ubicado en una zona de paso “obligatorio” del cliente, de fácil accesibilidad para todos, y con un tamaño y forma lo suficientemente visible y legible.

Consejo: Hoy en día tienes la opción de comprar diferentes tableros de anuncios específicos para las actividades de animación, de diferentes tamaños, formas y elementos que dependerá del lugar donde quieras ubicarlos.

Introducción a la elaboración del PAT

Ahora que ya conoces las 6 claves que ha de cumplir un buen Programa de Animación Turística, vamos a hacer una introducción a cómo has de crear ese programa de animación que consiga atraer a tu cliente ideal, que venda tus servicios y que fidelice al cliente.

Pero antes de empezar, lee y recuerda:

***No hay mejor embajador para una
marca o empresa que un cliente feliz
y satisfecho***

Introducción a la elaboración del PAT

Distinguiremos 3 fases principales:

- **Fase de Análisis.** Nuestro trabajo se centrará en recoger datos y analizarlos para saber en qué punto estamos y hacia dónde debemos ir.
- **Fase de Desarrollo.** Es el momento de crear y elegir las actividades que formarán nuestro PAT.
- **Fase de Evaluación.** Ha llegado el momento de analizar los resultados y corregir las posibles desviaciones.

1. Fase de análisis

Lo primero que tienes que hacer si quieres garantizar el éxito de tu PAT es realizar un exhaustivo análisis de la situación actual. Para ello analizaremos:

- **Entorno.** Factores a tener en cuenta: Tipología del alojamiento, instalaciones que posee, ubicación del establecimiento, fiestas locales, estacionalidad...
- **Equipo de Animación.** Observaremos tanto el número de personas con las que cuenta el departamento como sus habilidades y experiencia.
- **Cliente:** Necesitas conocer a fondo quién es tu cliente objetivo, su edad, nacionalidad, si son familias, nivel adquisitivo, comportamiento vacacional, expectativas, etc.

2. Fase de Desarrollo

Esta fase comprende tanto la parte creativa como la práctica.

Empezaremos con la **TORMENTA DE IDEAS**, elegiremos las actividades más adecuadas al tipo de cliente, al equipo y al alojamiento, las ejecutaremos a modo de prueba y acto seguido las evaluaremos y ajustaremos para que queden perfectas y acorde a nuestros objetivos.

Ya solo nos queda cuadrar las actividades dentro de un planning y colocarlo en las zonas más visibles y de paso de clientes.

3. Fase de Evaluación

Ha llegado el momento de evaluar nuestro trabajo y saber si nuestro PAT ha conseguido los objetivos marcados.

El proceso de evaluación y "feed-back" continuo con el cliente es imprescindible. Piensa que esto te ayudará a ser mejor, a superarte y a enmendar los errores que se hayan podido cometer.

Busca siempre la excelencia en tu trabajo.

La evaluación podremos hacerla de forma directa como, pasar un cuestionario al finalizar la estancia en el hotel, o puedes realizar cualquier técnica de evaluación que conozcas, o que se te ocurran.

Hasta Pronto

Ya solo me queda agradecerte haber llegado hasta el final esperando que este Ebook te haya sido de gran utilidad.

También quiero decirte que me encantaría conocer tu opinión y recibir tus comentarios, tanto si tienes experiencia en este sector como si no. Esto me ayudará a conocerte un poco más y a ajustar los contenidos y conocimientos que a partir de ahora voy a compartir contigo.

Pero sobre todo recuerda que un Animador Turístico es un creador de EXPERIENCIAS.

***“Los productos cubren necesidades,
las experiencias satisfacen deseos”.***

Marc Gobé