



**El chofer turístico:
Una persona clave para la
satisfacción y seguridad del
turista**

**¿Cuántas personas
han trabajado
duramente hasta que
el turista esté sentado
en su bus?**

196 países

Tenemos que ganar contra
195 países

Miles de canales
(mayoristas, agencias,
OTAs, webs etc.)

Tenemos que ganar contra
miles de otras formas de
comprar sus vacaciones

420
Agencias
en
CR

ARA Tours debe competir
con 420 otras agencias en
Costa Rica

ARA Tours

**Si un cliente nos da la
oportunidad de
atenderlo, debemos hacer
todo para que su
experiencia esté perfecta**

**¿Cómo compite ARA Tours
contra 420 otras agencias?**

Precio

Más barato que
la competencia



Siempre habrá
alguien que lo
hace más barato

Calidad

Mejor que la
competencia



Si el cliente no
percibe la calidad,
decide por precio

Exclusividad

Diferente que la
competencia



Los competidores
tratarán de copiar
nuestras ideas

**Al elegir sus servicios
de chofer, ARA Tours
pone una gran
responsabilidad en
sus manos!**

¿Qué es un transportista?

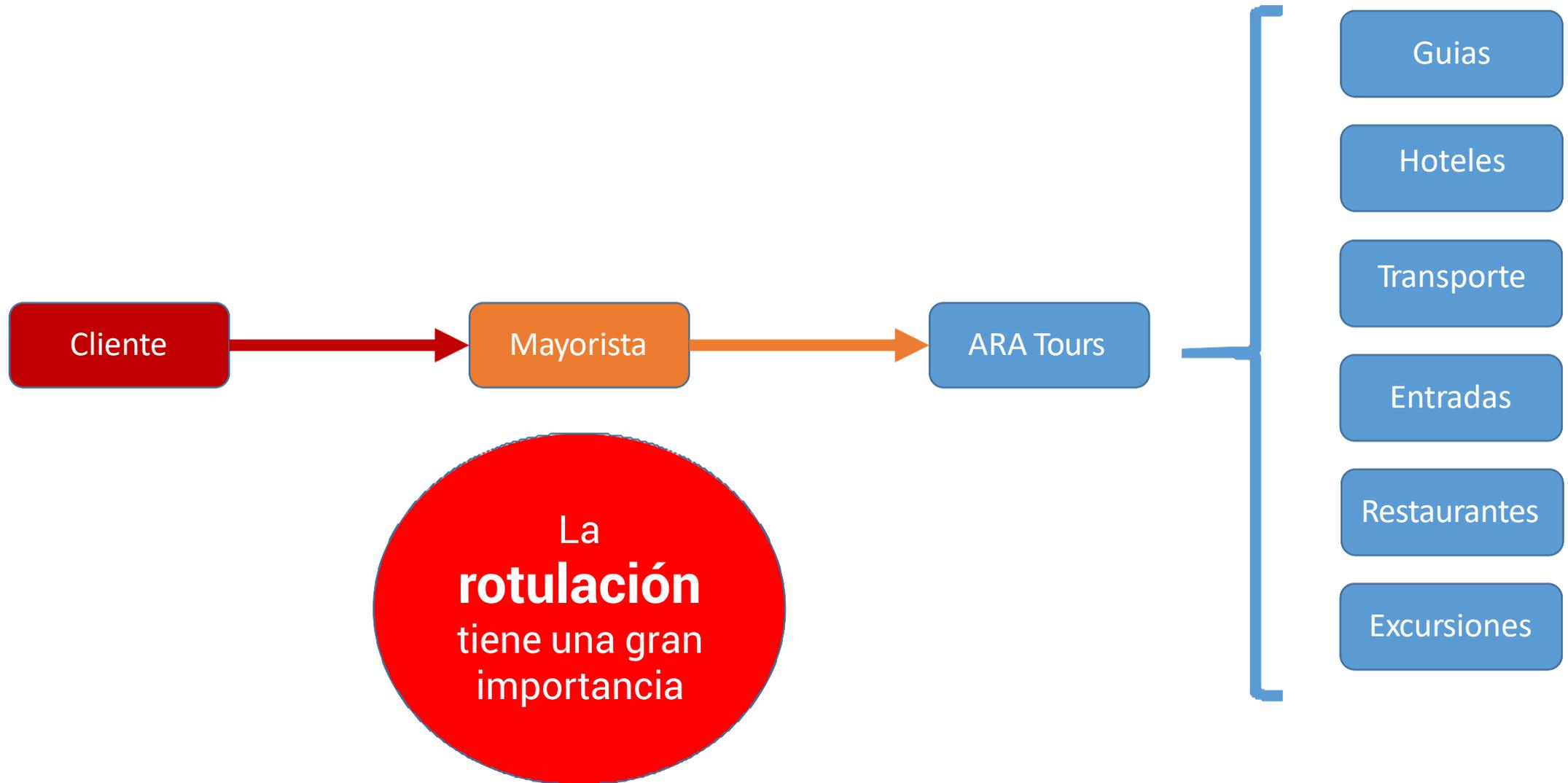
Es una compañía que brinda servicios de transporte de turistas en diferentes vehículos autorizados para este fin. Dichos vehículos, a su vez, son manejados por choferes contratados por **el TRANSPORTISTA**.

Este debe manifestar estar de acuerdo con realizar las acciones necesarias para cumplir con estándares altos de seguridad durante la prestación de sus servicios a los clientes de **ARA Tours**.

El transportista se compromete

El transportista debe cumplir con las medidas y reglas de seguridad a la hora de prestar sus servicios, velar porque cualquier conductor que maneje sus unidades conozca la normativa interna de ARA Tours

Actuamos en nombre del mayorista



El importante rol del chofer

Vela por la seguridad del turista

Representa Costa Rica y su gente

Representa al mayorista donde el cliente compró

Representa a ARA Tours

Representa a su empresa de transportes

Influye directamente en la experiencia del cliente

Puede hacer la diferencia ante otras agencias

La rotulación tiene una gran importancia

...y por lo tanto el chofer debería..

Ser amable y servicial con los clientes

Ayudar con las maletas

Solicitar a los clientes a través del guía colocarse el cinturón de seguridad

Formar buen equipo con el guía y participar cuando pueda

Respetar las señales de tránsito vigentes en el país

Meter gasolina antes o después del programa oficial

Mantener limpia la unidad

Asegurar la rotulación de la unidad de transporte

Vestimenta adecuada

Información relevante

El **TRANSPORTISTA** responderá en todo momento por los daños y perjuicios, de cualquier naturaleza que sean, que provoquen a la EMPRESA, a sus clientes o terceros, tanto en sus bienes como en sus personas, derivados de la ejecución del presente contrato, ya sea por incumplimiento a sus deberes y obligaciones, por omisiones no intencionales o intencionales, negligencia o impericia.

Por su parte **ARA Tours** se compromete a continuar con la relación comercial en los términos establecidos según sea el caso.

Contrato del Transportista

Una vez entendidas y acatadas las normativas de **ARA Tours** (el valor y trascendencia Legales) el transportista deberá de firmar el **“CONTRATO PARA EL CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA SERVICIOS DE TRANSPORTE”** y subirlo en la aplicación de transporte llamada Extranet.

Estándares de seguridad

Licencia de conducir vigente para todo el tour

Riteve y permisos vigentes y al día para todo el tour

Chequeo de la unidad: Antes de salir a la gira y todos los días

Por lo menos 7 horas de descanso antes de salir a una gira/transfer

Estrictamente prohibido usar el celular cuando maneja

Turistas deben llevar siempre sus valores en las paradas

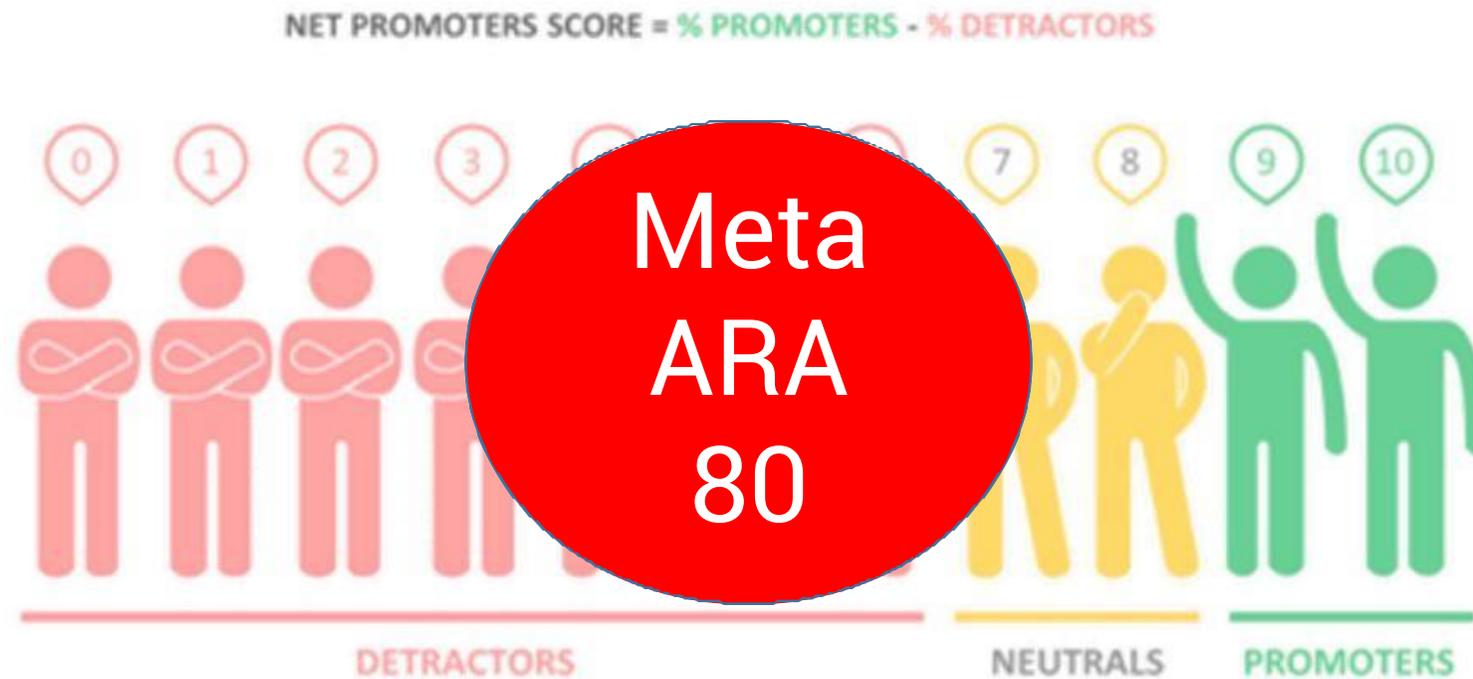
No parar en zonas peligrosas conocidas

Manejar cauteloso, cumplir con señalización, no rallar peligrosamente

Estándares de seguridad

Maletas no
pueden quedar
dentro de la
cabina sin
malla o red de
seguridad

¿Qué es el Net Promotor Score NPS?



¿Qué tan probable es que usted recomiende nuestros servicios a un amigo o familiar?

¡Confiamos en usted!

¡Muchas gracias por ayudarnos a ser mejores que los demás!

