

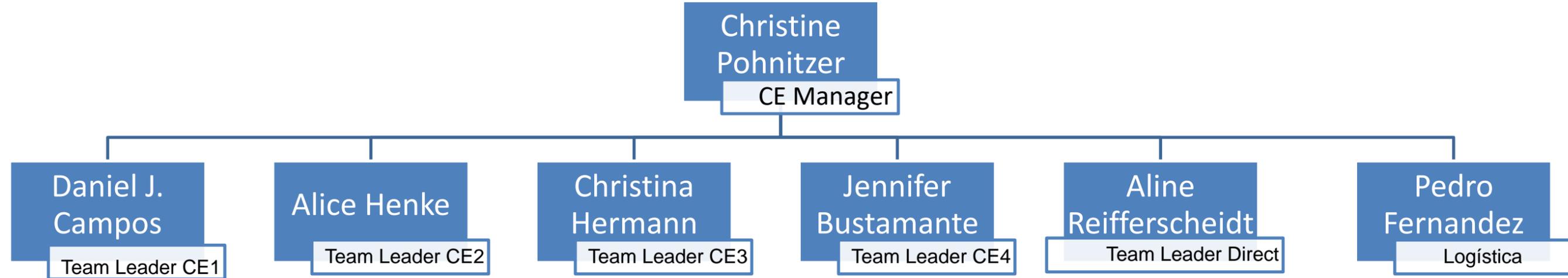


Bienvenidos!

Información actualizada para guías
Marzo 2023



Customer Experience Team



Nuestros equipos de CE



CE Team 1

- Daniel Campos
- Manuel Gómez
- Isabel Wermuth
- Elizabeth Olivares
- Sofía Soto
- Bernardita Alvarado



CE Team 2

- Alice Henke
- Annika Pagels
- Melania Piedra
- Catalina Mora
- Christian Arguedas
- Luis Alejandro Robles
- Corinne Abplanalp



CE Team 3

- Christina Hermann
- Stefanie Braun
- Lorena Acuña
- Yerlin Barrantes
- Marilyn Rodríguez
- Ana Belén Rodríguez
- Joe Rojas

Nuestros equipos de CE



CE Team 4

- Jennifer Bustamante
- Sofía Pérez
- Ricardo Villalobos
- Yulianna Madrigal



Direct Sales

- Aline Reifferscheidt
- Regina Amacker
- David Solano
- Vinicio Bulgarelli

Nuestros equipos de CE



Groups

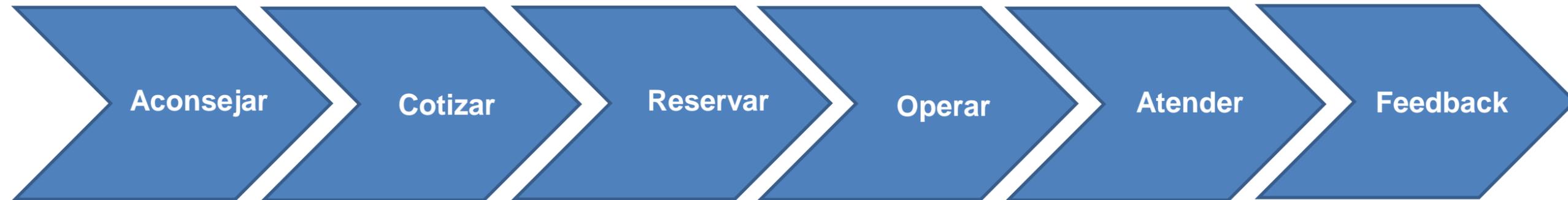
- Mariana Campos
- Tammy Montes
- Daniela Gómez
- Monserrat López
- Yoselyn Barrantes



Logística

- Pedro Fernández
- Kerstin Seip
- Leonardo Barrantes
- Andrés Mora
- Tammy Montes
- Ricardo Ramírez

Tareas Agente CE



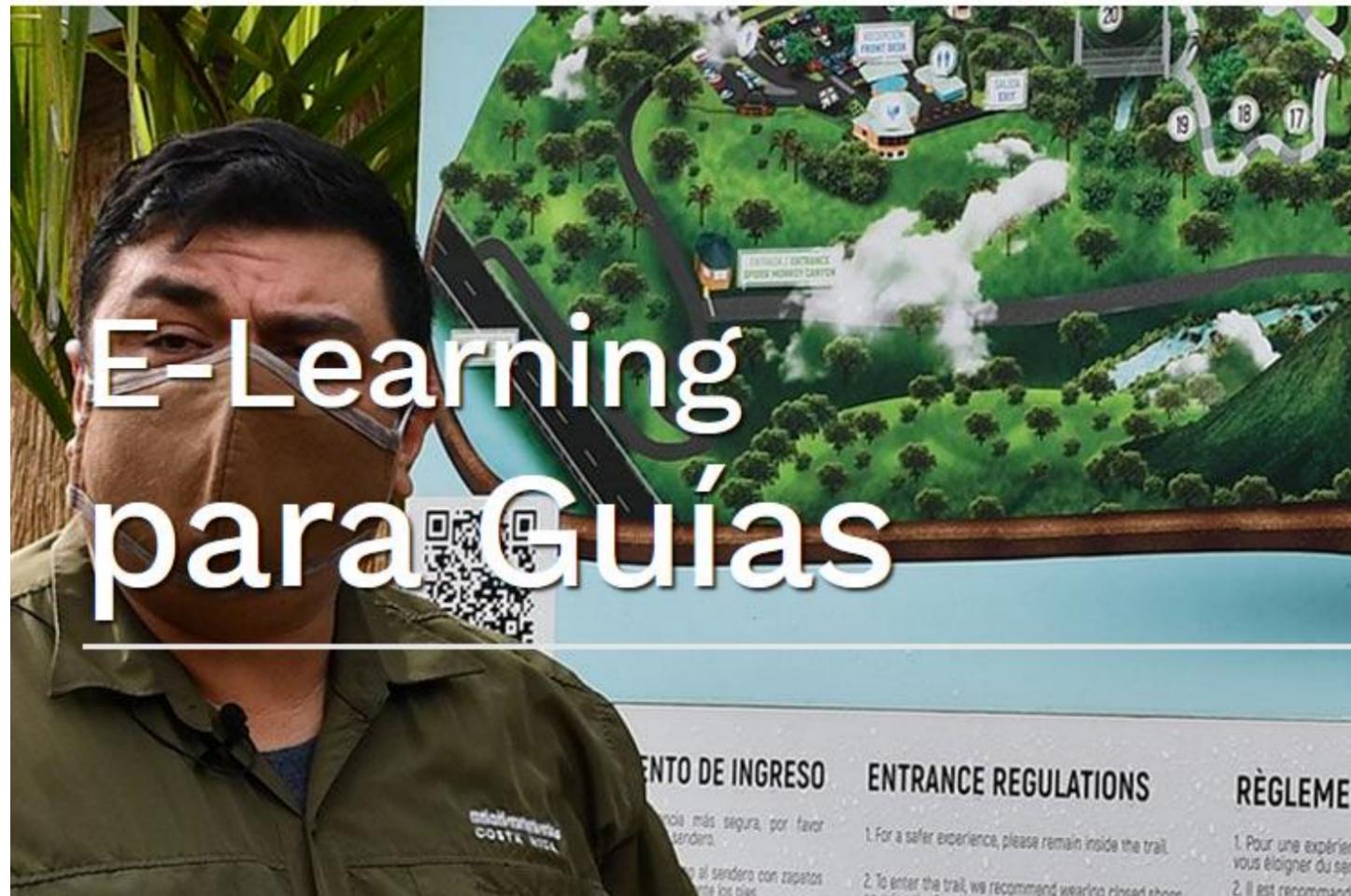
Reserva del
guía a Kerstin

Briefing con el guía
Solicitud de viáticos
Entradas a P.N.
Documentos

Whats app /
teléfono

Encuesta
Feedback

Plataforma de capacitación en línea



<https://elearning.aratours.com/landing-guias/>

- Esta presentación
- Guía de buenas practices actualizada

Cómo se comunican con nosotros?



En horario de oficina:
solamente whatsapp
mensajes escritos o de voz

Lu - Vi: 6:00 a 18:00
Sa + Do: 8:00 a 16:00

8893 3863



Llamada a la oficina:
Lu - Vi: 6:00 a 18:00
Sa + Do: 8:00 a 16:00

2232 0400



Fuera de horario de oficina
para emergencias
mensajes o llamada

Lu - Vi: 18:00 a 6:00
Sa + Do: 16:00 - 8:00

8946 8222



Micrófono: herramienta de trabajo personal

- Por favor, traiga su propio micrófono a sus giras



Guíe con nosotros

Programa de bonificación 2022/23

Validez: 01.11.2022 - 30.04.2023

- Requisitos básicos
mínimo 70 días guiado para ARA Tours
Reporte de guía completado
Evaluación mínima de 80
- Bono fidelidad 70+ - 3\$ por día guiado
- Bono fidelidad 110+ - 5\$ por día guiado
- Bono de retroalimentación - 1\$ (50%)
- Bono de excelencia - 1\$ (promedio 90)
- Trámite: Mayo 2023, factura electrónica



Encuestas en línea

Reporte de guía



...tenerlos guardados
como favoritos ...

Encuesta para clientes en los
distintos idiomas



alemán



inglés



francés



español

Encuestas en línea

Reporte de gira - guía

Sus observaciones sobre la gira que acaba de terminar son vitales para nosotros. Nos dan la oportunidad de mejorar nuestro producto, monitorear la calidad de nuestros proveedores y perfeccionar nuestros procesos internos.

Le agradecemos su tiempo y colaboración en llenar este reporte a final de su gira, el resultado será enviado inmediatamente a ARA Tours y nos ayuda a mejorar nuestro producto, monitorear la calidad de nuestros proveedores y perfeccionar nuestros procesos internos de forma continua.

Hay 16 preguntas en la encuesta.

Siguiente

Encuestas en línea

Sprache:

Deutsch ▾

Sprache ändern

Feedback clientes de giras guiadas

Geschätzter Gast

Herzlichen Dank dass wir Ihre Reise durch Costa Rica organisieren und Sie betreuen durften. Ihre Meinung zu unseren Leistungen ist uns sehr wichtig und wir sind Ihnen für das Beantworten der folgenden Fragen sehr dankbar. Wir wünschen Ihnen eine gute Heimreise und hoffen Sie bald wieder in Costa Rica begrüßen zu dürfen.

Liebe Grüsse
Ihr ARA Tours Team

In dieser Umfrage sind 4 Fragen enthalten.

Weiter

Encuestas en línea

- Usamos la plataforma “Lime Survey” para llevar a cabo las encuestas
- Programamos un **reporte de análisis** que nos permite sacar los resultados del reporte de guía, reporte de conductor y encuesta de clientes y darle seguimiento interno de forma digital, por booking.
- Esto mejora el **seguimiento y feedback** interno y para el guía.
- Y mejora la calidad de los resultados para la bonificación de guías
- **Importante:** ¡No olvidar llenar el reporte de guía e insistir en su evaluación ante los clientes!



Entradas a Parques Nacionales

Compra en línea via <https://serviciosonline.sinac.go.cr/>

- Tortuguero, Poás, Irazú, Manuel Antonio
- Aviso y reserva de horario en Rincón de la Vieja
- Nombres completos, números de pasaporte, nacionalidad
- Sector y hora exacta con cupos limitados
- Compra inmediata via tarjeta de crédito



¿Qué significa para ustedes como guías?

- Si les ponemos hora de llegada, es importante cumplir
- Para los parques que no se reservan en línea, reciben el dinero en sus viáticos y pagan directamente con su tarjeta de débito
- Por favor, nos informen en caso de tener algún problema o inconveniente para resolver en conjunto con los funcionarios del SINAC

Briefing y documentos para giras

Digitalizamos el proceso de Briefing

- Los briefings se pueden realizar de forma presencial en nuestra oficina o si así lo desean via Skype, Go to Meeting o Whats App entre el agente Customer Experience y el guía.
- Se guarda el itinerario en Nextcloud y se le envía el enlace al guía
- Se llena un formulario de briefing con los acuerdos tomados

Documentos/ material para el guía

- Se acuerda durante el briefing si se requieren ciertos documentos impresos y/o materiales o no.
- Los documentos que no se requieren impresos, los ponemos a disposición del guía en una nube (Nextcloud).
- El guía pasa en el día/ hora acordado a la oficina para recoger los documentos y/o material para su gira
- El guía se pone en contacto con el transportista antes de su gira para preguntar quien es el conductor asignado.



Factura Electrónica y viáticos

Factura Electrónica

- Desde el 1 de Julio 2022, nuestras tarifas incluyen el IVA escalonado, por ahora del 8%.
- Para llegar a la tarifa neta, se divide el monto total entre 1.08

Ejemplo, guía de aeropuerto a partir de Enero 2022:

- Tarifa: USD 43.20
- Neta: $\text{USD } 43.20 / 1.08 = \text{USD } 40.00$
- IVA: $8\% \text{ de USD } 40.00 = \text{USD } 3.20$
- Monto Total del servicio: USD 43.20

Crédito Fiscal

- Favor de facturar cercano a la fecha del servicio
- Recordar que pueden rebajar su crédito fiscal (8%) generado en restaurantes, equipo de trabajo, etc. mensualmente ante Hacienda



**¡Estamos
a su
disposición!**





**¡Muchas gracias y
estamos en contacto!**