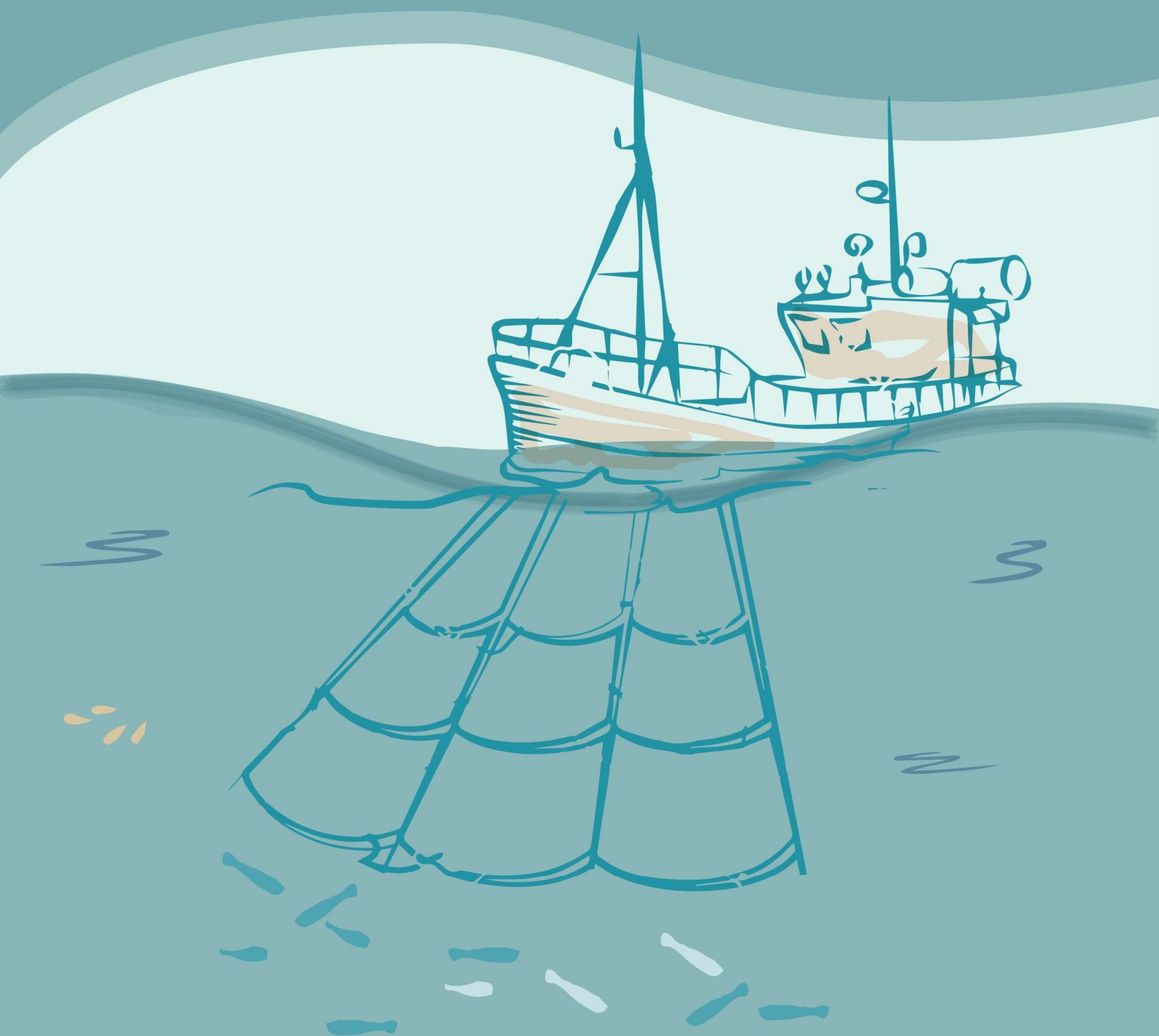


PROTOCOLO DE ATENCIÓN AO PÚBLICO

NAS ACTIVIDADES DE TURISMO MARIÑEIRO
NO ÁMBITO DO PARQUE NACIONAL
MARÍTIMO TERRESTRE DAS ILLAS ATLÁNTICAS DE GALICIA




Mar das Illas



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AO PÚBLICO NAS ACTIVIDADES DE
TURISMO MARIÑEIRO NO ÁMBITO DO PARQUE NACIONAL
MARÍTIMO TERRESTRE DAS ILLAS ATLÁNTICAS DE GALICIA.**

Este “PROTOCOLO DE ATENCIÓN AO PÚBLICO NAS ACTIVIDADES DE TURISMO MARIÑEIRO NO ÁMBITO DO PARQUE NACIONAL MARÍTIMO-TERRESTRE DAS ILLAS ATLÁNTICAS DE GALICIA” elabórase enmarcado dentro do proxecto “MAR DAS ILLAS III, Apoio ao Desenvolvemento de Iniciativas Turísticas dende o Sector Pesqueiro” promovido polos Grupos de Acción Local do Sector Pesqueiro das Rías Baixas (GALP Ría de Pontevedra, GALP Ría de Vigo-A Guarda e GALP Ría de Arousa), actuando como socios colaboradores o Parque Nacional Marítimo Terrestre das Illas Atlánticas de Galicia a Federación Provincial de Confrarías de Pescadores de Pontevedra e a Asociación Mar Seguro de Galicia.

O éxito dunha empresa ou negocio depende de dous factores: o produto ou servizo e a atención ao cliente. Unha boa atención pode suplir un produto non tan bo, pero non á inversa. Nas actividades de turismo mariñeiro o valor da atención ao cliente é dobre porque o produto que se vende é unha experiencia guiada, polo que neste caso incluso a calidade do produto depende da atención ao cliente.

Este protocolo recolle unha serie de recomendacións para acadar unha correcta atención aos visitantes (clientes) durante as actividades de turismo mariñeiro. Polo tanto pretende ser unha ferramenta útil para os profesionais do mar que realicen actividades de turismo mariñeiro.

ÍNDICE DE CONTIDOS

1. Normas de comportamento na atención presencial.....	5
2. Normas de comportamento na atención non presencial.....	8
3. Capacidade de información.....	11
4. Normas de seguridade.....	12
5. Manexo de visitantes.....	14
6. Mellora continua: xestión de queixas e suxestións.	19
7. Outros temas á ter en conta: limpeza e mantemento.	23
8. Frases en castelán e inglés para as visitas de turismo mariñeiro.....	24

1. NORMAS DE COMPORTAMENTO DURANTE A ATENCIÓN PRESENCIAL.

En xeral, en tódalas actividades que impliquen un trato persoal e presencial cos clientes, xa sexa en oficinas de información turística, ou durante unha visita guiada, deberemos ter en conta as seguintes recomendacións para que os visitantes teñan unha experiencia satisfactoria:

- **Coidar a hixiene e a imaxe persoal**, mantendo en todo momento un aspecto pulcro e aseado independentemente de cal sexa a nosa roupa de traballo (con ou sen uniforme) e trasladando unha imaxe de profesionalidade. Nas rutas guiadas de turismo mariñeiro suponse que o uniforme será a propia roupa de traballo, pero debemos asegurarnos de que estea limpa e en boas condicións, pois durante as rutas traballaremos cara ao público.
- **Sempre debemos preguntarlle aos visitantes o idioma no que prefiren que falemos**. Deberemos dominar as linguas oficiais do territorio, neste caso o galego e o castelán, e ser capaces de transmitir información básica en inglés.
- **Ter un trato amable e educado**, o que se verá reflectido na:
 - Predisposición a atendelos inmediatamente.
 - Falarlles a un ritmo relaxado, que non reflecta presa.
 - Falarlles sen berrar.
 - Coidar a nosa linguaxe.
 - Ter a capacidade de escoitar e facer o esforzo de comprender o que queren os visitantes
 - Ser pacientes e comprensivos a hora de explicar as cousas.
 - Ter a capacidade de sorrir.
- **Manter unha imaxe de interese no cliente**. Para iso debemos:
 - Manter o contacto visual procurando dirixir a mirada de xeito aleatorio entre os membros do grupo e evitando fixar a vista sempre na mesma persoa.
 - Evitar facer traballos paralelos mentres se mantén unha conversa. No caso de que non poidamos pospoñer a actividade, como por exemplo durante as manobras do barco, teremos que pospoñer a conversa.
 - Asentir regularmente cando nos falen.

- Contestar ás preguntas e se non se coñecen as respostas tentar buscar a información.
- A atención presencial é prioritaria ás chamadas de teléfono ou aos correos electrónicos.
 - No caso de estar facendo outro traballo, sempre que sexa posible, deberemos deixalo para atender aos clientes. Se non fora posible lle pediremos desculpas e tentaremos atendelos o antes posible.
 - No caso de que esteamos ocupados cun cliente de xeito presencial ou por teléfono, cando chega outro debemos saudalo e comunicarlle que o atenderemos o antes posible.
 - No caso de que recibamos unha chamada dun cliente no momento no que estamos atendendo a outro, solicitaremos a súa autorización para contestar. No caso de que a chamada non sexa dun cliente, a deixaremos en espera ou a pospoñemos.
 - Se por algún motivo houbera que deixar ao cliente, nos desculparemos e trataremos de que algún compañeiro se ocupe del ou de volver o máis axiña posible
- Cando estamos en situacións de espera, debemos **controlar a nosa posición**, evitando meter as mans no petos, cruzarse de brazos ou apoiarse nas paredes e noutros obxectos
- **Calquera problema de traballo entre o persoal deberá ser resolto de xeito discreto**, mantendo as formas en todo momento.

1.1. Comportamento nas actividades de turismo mariñeiro.

a) Recepción dos visitantes:

- **Saudar sempre cun sorriso.** O sorriso é algo fundamental na atención ao público.
- **Presentarnos:** “eu son (nome) e vou ser o voso guía acreditado de turismo mariñeiro polo proxecto Mar das Illas”. É recomendable que ademais de presentarnos levemos un identificador que inclúa o noso nome, a función que desenvolvemos (neste caso guía acreditado de turismo mariñeiro) e o nome da empresa ou asociación á que pertencemos. Este identificador tamén axuda a transmitir unha imaxe de profesionalidade.

- Preguntarlle ao principio o idioma no que prefiren que fagamos a ruta.
- Presentar a actividade: tema da ruta, lugares que se van visitar e a duración.
- Recordarlle as recomendacións para facer a ruta. Por exemplo: levar crema solar, gorra, auga, chubasqueiro, calzado cómodo, etc. en función da ruta e das condicións meteorolóxicas. No caso de que algún dos visitantes se esquecera de algo é recomendable ter material para prestarlle, como botas de goma ou chubasqueiros. Nestes casos tamén se lles pode ofrecer *merchandising* da empresa como gorras ou chubasqueiros que ademais de dar publicidade da empresa, servirán para mellorar a experiencia do público durante a visita e suporán outra fonte de ingresos.
- Preguntarlle directamente ao público para coñecer posibles características que puideran afectar á correcta realización da visita, aínda que esta información debemos pedila no momento da confirmación da visita (ver apartado 2.2. Recomendacións na xestión do corre electrónico, páxina web e redes sociais).
- Ao inicio da ruta deberemos dar unhas normas de comportamento que deben cumprirse ao longo da ruta. Por exemplo: non falar durante as explicacións do guía para que todo o mundo o escoite, facer as preguntas ao final da explicación, non adiantarse ao guía, non saír das zonas habilitadas para acoller aos visitantes nas lonxas ou barcos, etc. No caso da Pescaturismo é obrigado entregar por escrito (inglés e castelán) a charla de seguridade.

b) Durante as rutas guiadas:

- Aplicaremos as recomendacións dadas anteriormente para o trato presencial: coidar a hixiene e a imaxe persoal, ter un trato amable e educado e manter unha imaxe de interese nos participantes, aínda que debemos matizar algunhas das recomendacións:
 - Evitar facer actividades paralelas mentres nos falen. No caso de que non poidamos pospoñer a actividade, como por exemplo durante as manobras do barco, teremos que pospoñer a conversa.

- Cando nos fagan unha pregunta da que non coñecemos as respostas, deixaremos para o final a busca da información, nunca a buscaremos durante a visita. Tampouco pasa nada por non saber responder unha pregunta, non temos que sabelo todo.
- Durante as visitas guiadas a atención aos participantes é prioritaria polo que non debemos atender a chamadas de teléfono.

Para máis información ver apartado 5: manexo de visitantes

c) Despedida

- Debemos despedirnos cun sorriso desexándolle un bo día ou unha boa estancia. Tamén debemos mostrar o noso interese polo grao de satisfacción da visita con expresións como: “espero que lles gustara a visita” ou “ espero que gozasen da experiencia”
- Debemos avaliar a actividade ao través de enquisas de valoración ao final das rutas (ver apartado 6, mellora continua).

2. NORMAS DE COMPORTAMENTO NA ATENCIÓN NON PRESENCIAL (TELÉFONO, E-MAIL, PÁXINA WEB, BLOG, REDES SOCIAIS).

A crecente dixitalización da sociedade está levando a que cada vez se faga máis uso de internet para buscar información de todo tipo, incluído a busca de destinos para as vacacións e actividades de ocio. Por iso cada vez máis empresas están prescindindo de espazos físicos onde atender aos clientes de xeito presencial e están centrando os seus esforzos na promoción das súas actividades a través de internet (páxinas web, blogs, redes sociais, etc.) onde a atención dos clientes será non presencial. Para a correcta xestión destes medios deben seguirse unha serie de recomendacións:

2.1. Recomendación na atención telefónica:

- Ao descolgar o teléfono debemos identificar o lugar a onde chaman e saudalos.
- Empregar un trato amable e atento. Aplicaremos as recomendacións feitas para o trato presencial, pero ademais na atención telefónica recoméndase:
 - Non manter conversas paralelas que poidan ser escoitadas polo cliente.
- Manter unha imaxe de interese nos participantes asentindo verbalmente cando nos falen.
- Despedida desexándolles bo día.

2.2. Recomendacións na xestión do correo electrónico, páxina web e redes sociais

- Revisar diariamente o e-mail, a páxina web e as redes sociais para responder coa maior brevidade ás posibles consultas que nos fagan.
- As peticións de reserva deberán ser atendidas nas 12 horas posteriores á súa recepción.
- En caso de que non teñamos dispoñibilidade nas datas desexadas, se ofrecerán alternativas: datas alternativas, empregar outro monitor de apoio para poder atender a máis xente, facer outra ruta noutro horario, facer outra actividade, etc.
- Deberemos informar das condicións da reserva.
- No caso de obter unha resposta de conformidade deberemos enviarlle un xustificante da reserva, preferiblemente vía e-mail.
- No caso de anulación dunha reserva debemos ter clara a política da empresa: posibilidade de devolución dos cartos no caso de que pagaran por adiantado, propoñer datas alternativas, etc.

- Cando confirmemos unha reserva deberemos **darlle aos clientes unha serie de recomendacións para facer a ruta con comodidade**: levar crema sola, gorra, auga, chubasqueiro, calzado cómodo e impermeable, roupa de abrigo, etc. en función do tipo de ruta e das predicións meteorolóxicas.
- Cando confirmemos unha reserva debemos **preguntarlle ao responsable as características do grupo para poder adaptar a visita as súas necesidades**. Os factores importantes a ter en conta son:
 - O número de integrantes do grupo: recoméndanse un número máximo de 25 persoas por guía.
 - A idade.
 - O idioma no que se desenvolven.
 - Se posúen algún tipo de discapacidade, cal e en que grao (ver protocolo de atención ás persoas con discapacidade)
- No caso de que na ruta teñamos pensado **facen fotos ou vídeos** para colgar nas redes sociais ou na páxina web (é moi recomendable para divulgar a nosa actividade), **deberemos comunicarllo previamente aos clientes e solicitar a súa autorización por escrito** (ver cadro 1 sobre dereitos de imaxe)
- **Manter actualizada a páxina web e renovar o contido con certa frecuencia**.
- **Mostrar actividade nas redes sociais**, con publicacións frecuentes sobre as actividades ofertadas e fotografías das rutas realizadas (ver cadro 1 sobre dereitos de imaxe)

Cadro 1. Dereitos de imaxe

Non podemos empregar as imaxes dos usuarios en carteis, folletos, redes sociais, páxina web, etc. sen a súa autorización ou, no caso dos menores, dos seus pais ou titores.

Sempre que se tome unha imaxe durante unha actividade de turismo mariñeiro, deberase informar previamente e dar a opción de non aparecer na mesma.

No caso de actividades con menores, nunca deberán saír nas fotografías ou vídeos sen a autorización previa e por escrito dos pais ou titores. A única alternativa é tomar as imaxes de costas ou de xeito que non saia a cara. Tamén se podería pixelar a cara dos menores co fin de que non se recoñezan.

Como debe ser a autorización?

- Informar previamente. Antes de comezar a actividade, deberas informar aos usuarios e, no caso dos menores, aos pais ou titores, da posibilidade de que durante a actividade se fagan fotografías ou vídeos.
- Autorización por escrito e asinada. O asinante debe estar correctamente identificado co nome, apelidos e DNI.
- A autorización debe indicar o uso que se vai realizar da imaxe.
- Debe incluír a quen se autoriza.

3. CAPACIDADE DE INFORMACIÓN.

- Os guías deberán ser bos coñecedores do tema do que van falar. No caso do turismo mariñeiro este punto está asegurado dado que os guías van ser os propios profesionais do mar. Aínda así, pode haber algún aspecto da visita que non se domine tanto. Neses casos será necesario **informarse axeitadamente e ser rigorosos**.
- É moi recomendable **facen cursos de formación**, como os cursos de Mar das Illas, para dominar as técnicas da interpretación do patrimonio e mellorar as nosas capacidades como guías,
- **Ter información actualizada sobre outros servizos e recursos** que poidan ser de interese para os turistas como: hoteis, restaurantes, outras actividades e lugares que visitar, servizos de transporte e horarios, etc. potenciando aqueles establecementos e actividades sostibles e relacionadas co mar.

4. NORMAS DE SEGURIDADE.

- Antes de comezar a visita os guías deberán trasladar aos participantes as normas de seguridade: zonas perigosas, prohibidas, equipamento necesario, etc.
- Tamén serán trasladadas as normas de seguridade do protocolo COVID-19.
- No caso de actividades de turismo mariñeiro a pé:
 - PLANIFICA:
 - Planificar a actividade (percorrido, meteoroloxía, botica) e actúa con prudencia.
 - Identifica e avalía os riscos potenciais da actividade.
 - Establece medidas para evitar ou minimizar eses riscos.
 - Establece como actuar no caso dun accidente.
 - EQUIPA:
 - Leva unha pequena botica
 - Leva teléfono móbil cargado e asegúrate de que haberá cobertura.
 - Informa da indumentaria que deben levar os participantes.
 - ACTÚA:
 - Ten preparado un plan de continxencia por se ocorrese algún accidente durante a actividade:
 - Auxilia e protexe.
 - Aplica primeiros auxilios, no seu caso.
 - Avisa o antes posible ao 061 ou ao 112 facilitando información do ocorrido e aportando datos.
 - Se non é posible contacta con protección civil ou Garda Civil no 062.

- **No caso de actividades de pescaturismo.**

Os turistas que participen nunha actividade de pesca turismo deben recibir unha charla de seguridade previa ao desatraque do buque. Durante esta charla se realizará unha visita polo buque, onde se presentará á tripulación, se mostrarán os elementos de seguridade e sanitarios, se explicarán as normas de comportamento durante o desenvolvemento da actividade e os procedementos de emerxencia. Esta charla se debe presentar por escrito en castelán e en inglés a Capitanía Marítima xunto co resto da documentación necesaria para solicitar a autorización da actividade de pesca-turismo. Tamén se lle debe dar aos turistas por escrito en inglés e en castelán e o patrón debe asegurarse de que os turistas a comprenden. Para facilitar a súa comprensión o documento que se lles entregue debe ser atractivo e estar enfocado aos turistas.

- Entregaremos aos participantes a **charla de seguridade por escrito**, en castelán e inglés.
- No caso de ser necesario segue o **protocolo de emerxencia de Salvamento Marítimo**. Chamadas de socorro en caso de emerxencia:
 - Persoa que desde terra ve a unha embarcación ou persoas con claros síntomas de estar en dificultades (axitar os brazos, bengalas, fume ou lume, etc.): Avisar aos Centros a través do teléfono de emerxencias 112 ou 900 202 202.
 - Persoas que se atopan con problemas a bordo da embarcación: Farase unha chamada de socorro -Canle 16 VHF- explicando a situación en que se atopa ou se emitirá unha alerta Canle 70 VHF ou frecuencia 2.187 kHz en LSD.

**Máis información no PROTOCOLO DE SEGURIDADE NAS ACTIVIDADES DE PESCATURISMO.*

5. MANEXO DE VISITANTES

O mellor xeito de manexar aos visitantes durante unha ruta guiada é captando a súa atención. Sen embargo os turistas que asisten as rutas guiadas están no seu tempo de lecer, polo que non están obrigados a prestarnos atención. Por iso é fundamental que o que lles contemos lles resulte interesante e ameno.

A interpretación do patrimonio é un conxunto de métodos e técnicas de comunicación que podemos empregar nas rutas de turismo mariñeiro para captar e manter a atención do público ao tempo que nos permiten revelar o significado da vida mariñeira, e poñer en valor os produtos do mar.

Claves da interpretación:

- Convidar aos asistentes a participar na visita mediante preguntas, xogos, etc.
- Fomentar o diálogo cos compoñentes do grupo. Con isto conseguiremos que a visita sexa máis distendida, nos axudará a manter a atención e permitirá unha mellor comprensión da nosa mensaxe. Ademais as achegas dos visitantes permitirá enriquecer a visita.
- Tentar incorporar información anecdótica tamén axudará a espertar e manter o interese. A todos nos gustan as historias, e o mundo do mar préstase a elas.
- A nosa ruta guiada debe ser Temática, Organizada, Relevante e Amena (modelo TORA):
 - Temática: debe ter unha única idea ou tema principal e 3-4 ideas secundarias que reforcen esa idea principal. O tema debe ser unha frase completa con suxeito, verbo e predicado.
O tema debe expoñerse ao principio da visita. Este tema debe ser atractivo, e debe provocar o interese da xente por coñecer máis e seguir escoitando. Os primeiros minutos dunha visita guiada son fundamentais para captar e manter a atención durante o resto da visita.

Ao final da visita debemos volver a repetir o tema.

O tema é a mensaxe que queremos que se leven os asistentes á nosa visita

As 3-4 ideas secundarias deben estar relacionadas co tema principal e servir para argumentalo.

- **Organizado** para facelo facilmente comprensible. Debemos transmitir a información en pequenos paquetes ou ideas e estas deben estar relacionadas entre si, formando parte dunha única historia.

Debemos establecer enlaces ou transicións entre as diferentes ideas, paradas ou subtemas.

A nosa visita guiada debe ter a estrutura dun conto, cunha introdución, un corpo e un desenlace ou conclusión. Na introdución presentamos o tema da visita, no corpo desenrolamos o tema, e na conclusión recordaremos o tema e resumiremos o visto durante a visita.

Para as transicións podemos facer preguntas.

- **Relevante**: a información que aportemos debe **revelar un significado**. Ademais ese significado ten que **ser persoal**, o que significa que debe poder relacionarse coas experiencias e coñecementos previos dos visitantes. Cando a información que aportamos durante unha visita guiada é persoal e lle está chegando ao público é frecuente escoitar entre os asistentes “Ah! Iso pasoume a min...” ou “é como cando eu...”

Trucos para que o que contemos teña significado:

- Facer comparacións con outros obxectos máis coñecidos. Por exemplo:
“As ameixas son como pequenos cofres que agochan tesouros gastronómicos”.
- Dar exemplos do que estamos falando axuda moito á comprensión.
- Apoiarnos en obxectos ou imaxes durante a explicación. Por exemplo:
Para falar da vexiga natatoria dos peixes podemos empregar un globo.

Trucos para facer persoal o contido da nosa visita guiada:

- Ter contacto visual cos visitantes.
- Evitar o uso frecuente de “vostede” xa que fai o trato moi impersoal.
- Empregar conceptos universais que coñeza todo o mundo: alegría, tristeza, liberdade, etc.
- Facer referencias aos visitantes: “cantos de vos...”
- Coñecer as características do grupo nos axudará a facer máis persoal a visita.

Exemplo de información relevante:

- Dicer que “só capturamos ameixas finas por enriba dos 40 mm, que é a talla mínima comercial” é dar información.
- Dicer que “as ameixas finas comezan a reproducirse antes de acadar a talla mínima comercial, polo que tódalas ameixas teñen a oportunidade de ter fillos antes de seren capturadas” é revelar un significado.

Ademais, neste exemplo aparece un concepto universal para tódolos seres vivos, como é “ter fillos”, que fai que o significado revelado sexa persoal especialmente para os adultos, moitos dos cales probablemente teñan fillos.

- **Amena:** os visitantes teñen que pasalo ben, xa que están no seu tempo de lecer e non están obrigados a prestarnos atención. Trucos para facer a visita máis amena:
 - Promover a participación do grupo con preguntas, xogos, etc.
 - Levar algún obxecto agochado nunha caixa ou bolsa, para mostrarllo en algún momento da visita. Cando sacamos o obxecto creamos un momento de expectación.
 - Vincular capacidades humanas a animais ou obxectos inanimados: “se as pedras falaran...”
 - Para falar das características dunha especie é mellor centrar a atención nun individuo concreto. Por exemplo: “Esta centola que teño na man recorreu moitos quilómetros antes de chegar ás nosas costas”.

- Empregar situacións ficticias. Por exemplo, cando camiñamos por unha praia durante a baixamar:
“Coidado! estamos camiñando polo fondo do mar”
 - Esaxerar o tamaño e a escala de tempo. Por exemplo:
“Se un mes se resumira nun segundo poderíamos ver como o mar moldea esta praia”.
- **A información que aportemos debe ser comprensible.** Para iso debemos empregar palabras que entenda todo o mundo (evitar o emprego de tecnicismo como rizón, cabo, morto, etc. ou no caso de empregalos, explicar o seu significado).
 - O guía ten que traballar con grupos moi diversos, con necesidades e demandas diferentes, e debe saber **adaptar a ruta guiada a cada grupo**, non só no percorrido se non tamén no contido e nas formas. Esta adaptación permitirá personalizar a ruta. Por exemplo a interpretación destinada aos nenos non debe ser unha mera dilución do entregado aos adultos, require dun enfoque totalmente distinto xa que a súa experiencia vital é totalmente diferente.
 - É importante **coñecer as características dos visitantes** (idade, a procedencia, etc.) para poder adaptar axeitadamente a ruta a cada grupo. Esta información pódese requirir á persoa de contacto ou responsable do grupo no momento de confirmar a reserva (ver apartado 2.2.).
 - **Non podemos dar demasiada información**, porque os visitantes non van a ser capaces de asimilala toda e o final acabarán perdendo o interese e a atención.
 - **Nunca debemos preguntar cousas que non se vaian responder.** Sempre hai que cerrar a información, pero ao principio da ruta podemos deixar no aire algunha pregunta relacionada co que imos contar durante a visita guiada, e contestala ao final. O peche da visita podería comezar coa frase “recordades ao principio cando vos preguntei ...? pois despois de todo o que vimos (facemos unha recapitulación da visita) xa podemos contestala (e damos a resposta ou deixamos que eles a contesten). Á mente humana lle gusta moito este tipo de historias circulares, no que o final se conecta co principio.

Claves no manexo e control do grupo:

- Durante os desprazamentos **o guía debe ir á cabeza do grupo**.
- Nas paradas **o grupo dispórase en semicírculo diante do guía e a unha certa distancia** para facilitar o contacto visual..
- **O ton de voz deberá ser o adecuado**, sen berrar pero suficientemente alto como para que o escoiten todos
- **Modula o ton de voz**, subíndoo ou baixándoo tamén pode axudar a captar e manter a atención.
- **O guía debe vocalizar correctamente**.
- **O guía debe ter alternativas fronte a calquera imprevisto** que imposibilite ou dificulte a realización da ruta tal e como estaba planeada. O **emprego de medios audiovisuais** (proxección de imaxes ou vídeos) permite achegar aos visitantes recursos que doutro xeito non se poderían visitar por motivos diversos (climatolóxicos, de presuposto, etc.). Estes recursos tamén se poden empregar como complemento ou introdución a outras actividades.
- **A duración da visita debe axustarse ao previsto**. Para iso o guión debe estar adaptado as características do grupo e debemos ser flexibles na súa aplicación en función do comportamento do grupo. No caso de ir máis lentos do esperado pódese suprimir algunha das paradas. No caso contrario pódese alongar os tempos nas seguintes paradas ou incluír unha nova parada (sempre e cando se teña preparada).
- **Os guiños deben estar ben traballados**.
- **Non debemos memorizar o guión** para que a visita quede máis natural. Ademais se o memorizamos teremos moitas máis probabilidades de perdernos. O único que debemos recordar é o tema da visita e as 3-4 ideas secundarias así como as transicións entre elas.

- Para **manter o control da visita** debemos:
 - Establecer unhas **normas de comportamento** que permitan un adecuado desenvolvemento da actividade:
 - Estar en silencio durante a explicación do guía
 - As posibles preguntas ou dúbidas deberán formularse de xeito ordenado ao final da explicación.
 - Non adiantarse ao guía durante os desprazamentos
 - Prestar atención ás indicacións do guía, etc.
 - **Facer que se cumpran as normas** de comportamento expostas ao inicio da ruta. Para iso debemos ser firmes atallando calquera incumprimento das mesmas.
 - **Saber retomar o discurso** cando as conversas sobre algún tema se alonguen demasiado ou se afasten do tema principal da ruta.
 - **Evitar dirixirnos a unha persoa ou grupo de persoas concreto**, pois o resto se poden sentir desprazadas e perder a atención.
 - Debemos **atallar as conversas particulares** todo o que se diga debe dirixirse a todo o grupo.

6. MELLORA CONTINUA: XESTIÓN DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS.

- **As queixas e suxestións son oportunidades para mellorar.**
- **Debemos repartir enquisas de valoración ao final das rutas** para poder detectar deficiencias na ruta (contido e trazado) e no guía (actitude e coñecementos). Estas enquisas deben ser moi sinxelas, con 4 ou 5 preguntas claras ás que haxa que responder cunha valoración numérica, preferiblemente entre 1 e 4, e cun apartado de observacións onde os participantes poidan escribir algunha opinión. Un exemplo de enquisa de valoración podería ser o seguinte:

- É importante ter formularios de reclamacións onde os asistentes á ruta poidan deixar por escrito as súas queixas. É necesario que se cubran 3 exemplares por reclamación, un para a empresa, outro para o consumidor e un terceiro que o consumidor enviará á Administración. Todos eles deberán estar firmados polo consumidor e a empresa.

Enquisa de Avaliación / Encuesta de Evaluación /Evaluation Survey

1: Moi mal/Muy mal/Very bad 4: Moi ben/Muy bien/Very good

Valoración da ruta/Valoración de la ruta/Route evaluation

Duración/Duration:

Contidos/Contenidos/Content:

Valoración do guía/ Valoración del guía/Guide evaluation

Trato/Manner:

Coñecementos/Conocimientos/Knowledge:

Valoración xeral /Valoración general /General evaluation:

Como coñeciches a existencia destas rutas?/¿Cómo conociste la existencia de estas rutas?/ How did you know about the existence of these routes?

Comentarios/Comments:

Formulario de Reclamacións/Formulario de Reclamaciones/Complaint Form

Datos da empresa/Datos de la empresa/Details of the company:

Nome/Nombre/Name:
Actividade/Actividad/Activity:
Enderezo/Dirección/Address:

Datos do/da reclamante/Datos del/de la reclamante/Claimant's personal details:

Nome e apelidos/Nombre y apellidos/First and last name:
DNI ou pasaporte/DNI o pasaporte/Passport number or N.I. number
Enderezo/Dirección/Address:
Teléfono/Teléfono/Phone:
Correo electrónico/Correo electrónico/E-mail:

Motivo e feitos da reclamación/Motivo y hechos de la reclamación/Reasons for the claim:

Solicitud/Solicitud/Request

En _____ a _____ de _____ de 20__

Sinatura do/da reclamante/Firma del/de la reclamante/Claimant's signature

Incluír a cláusula informativa sobre a protección de datos.

- **Lei de protección de datos:** En cumprimento do *Reglamento General de Protección de Datos* (RGPD), sempre que se recollan datos persoais é obrigatorio informar con carácter previo e de modo expreso, preciso e inequívoco de tódolos puntos aos que obriga a normativa. Polo tanto tódolos formularios nos que se recollan datos persoais, como nos formularios de reclamacións, deben conter unha cláusula informativa sobre a protección de datos. Non facelo constitúe unha infracción susceptible de sanción.

- **Cláusula informativa sobre a protección de datos:**

No mesmo momento e no mesmo medio no que se recollan os datos débese presentar de xeito resumido unha información básica que debe incluír os seguintes puntos:

1. **Responsable** do tratamento dos datos: é a persoa física ou xurídica que determina os fins e os medios do tratamento.
2. **Finalidade:** o uso que se lle vai dar aos datos recollidos, por exemplo: xestión de clientes, facturación de servizos, xestión con provedores, xestión laboral, etc.
3. **Lexitimación:** a recollida e tratamento dos datos só se pode facer se existe unha base legal que o lexitime (no RGPD pódense consultar as bases legais existentes).

Algunhas delas son:

- O interesado deu o seu consentimento.
 - O tratamento é necesario para a execución dun contrato (por exemplo para realizar unha factura ou un contrato de traballo).
 - O tratamento é necesario para cumprir unha obriga legal (por exemplo nas actividades de pesca turismo é obrigatorio entregar en Capitanía Marítima o nome e apelidos e o DNI dos turistas embarcados).
4. **Destinatarios:** débese aclarar se os datos persoais recollidos se van ceder ou transferir a terceiros ou non
 5. **Dereitos** das persoas interesadas: como por exemplo a acceder, modificar ou borrar os datos presentes na base de datos da empresa.

Toda esta información debese presentar preferiblemente en formato de táboa.

Cada un dos puntos incluídos na información básica sobre o tratamento de datos persoais debe ser ampliado empregando outro medio máis adecuado, como por exemplo a través dunha páxina web ou dun correo electrónico. Así, xunto á táboa debe aparecer unha indicación sobre onde ou como se pode acceder á información adicional¹.

Cláusula informativa sobre a protección de datos:

Antes de firmar o formulario lea a información básica sobre protección de datos que se presenta (...a continuación, no pe, no reverso,...)

En cumprimento do *Regulamento Xeral de Protección de Datos* lle proporcionamos a seguinte información relativa ao tratamento dos seus datos persoais recollidos neste formulario:

RESPONSABLE	Nome da empresa ou da persoa física responsable.
FINALIDADE	Xestionar a súa solicitude de reclamación.
LEXITIMACIÓN	Cumprir unha obriga legal.
DESTINATARIOS	Non se cederán datos a terceiros salvo obrigación legal.
DEREITOS	Ten dereito a acceder, modificar ou suprimir os seus datos persoais.

Para máis información sobre a Protección de Datos pode consultar a nosa páxina web (XXX).

- **Actitude ante unha queixa:**
 - Prestar atención ao que o usuario nos comunica.
 - Deixar que termine a súa exposición.

¹ Para máis información consultar o RGPD ou a *Guía para el cumplimiento del deber de informar*, publicada pola *Agencia Española de Protección de Datos*.

- Aínda que non teña razón, **non debemos discutir e menos perder as formas**. Informamos que houbo un problema, un malentendido, que tentaremos tomar as medidas oportunas para solucionalo e nos desculpamos.

7. OUTROS TEMAS Á TER EN CONTA: LIMPEZA, MANTEMENTO.

- **Coidar a limpeza e a imaxe de tódolos lugares visitados**. Tanto nas rutas a pé como en barco, deberemos preocuparnos porque tódolos lugares visitados se manteñan limpos e en bo estado de conservación. Isto é moi importante porque un dos obxectivos principais das rutas de turismo mariñeiro é poñer e valor os produtos do mar, e dado que son alimentos, deben asociarse cunhas condicións óptimas de hixiene e salubridade en todas as etapas do seu procesamento, dende a captura, o transporte e a venda.
 - Os lugares de marisqueo visitados durante unha ruta a pé de turismo mariñeiro, como **as praias e rochedos**, deben estar limpos de lixo. O guía da ruta deberá velar porque se cumpran estas condicións, polo menos durante a realización das visitas guiadas.
 - Os portos pesqueiros soen ser lugares onde hai moito lixo derivado da propia actividade portuaria, especialmente no mar. Neste sentido o guía tamén debe preocuparse na medida do posible porque **as augas do porto** se manteñan limpas.
 - **Os barcos de pesca** tamén deben cumprir unhas condicións axeitadas de limpeza e mantemento.
 - Algunhas das **instalacións portuarias** susceptibles de ser visitadas como as lonxas, xa deben cumprir por lei unhas condicións e normas de limpeza e hixiene axeitadas. De todas formas o guía debe velar porque se cumpran e cumprilas, así por exemplo se os turistas acceden ao interior da lonxa deberán tomar as precaucións axeitadas para manter a limpeza do lugar, como limpar o calzado antes de entrar e manterse nos lugares habilitados para eles se é que os hai.

8. FRASES ÚTILES EN CASTELÁN E INGLÉS PARA AS ACTIVIDADES DE TURISMO MARIÑEIRO.

FRASES DE INTRODUCCIÓN Á VISITA.

- Buenos días, señoras y señores. ¿Podrían prestarme su atención, por favor?
 - *Good morning, ladies and gentleman. Could I have your attention, please?*
- Bienvenidos a la visita guiada de turismo marinerero.
 - *Welcome to the guided tour of marine tourism.*
- Me llamo y haremos una visita con mariscadoras y mariscadores de...
 - *My name is and I'm going to give you a tour with shellfisherwomen/sellfishermen from...*
- Soy mariscador/a profesional y Guía Acreditado en Turismo Marinerero en el ámbito del Parque Nacional Marítimo Terrestre del as islas Atlánticas de Galicia.
 - *I am a professional shellfisherman and an Accredited Guide in Marine Tourism in the area of the Maritime-Terrestrial National Park of the Atlantic Islands of Galicia.*
- El recorrido durará aproximadamente una hora y media y durante el mismo realizaremos diferentes explicaciones y actividades interpretativas.
 - *The tour will last about an hour and a half and during it we will carry out different explanations and interpretative activities.*
- En esta visita aprenderán todos los secretos del proceso del marisqueo desde la extracción hasta la comercialización y trabajarán con nosotros en la playa recolectando las almejas.
 - *In this visit learn all the secrets of the shellfishing process from extraction to the commercialization and work with us on the beach collecting the clams.*
- You will live an exclusive experience with an authentic Galician sailor.
 - *Vivirán una experiencia exclusiva con un autentico marinerero.*

- Conocerán todos los secretos del cultivo de la almeja así como las herramientas utilizadas para su extracción.
 - *You learn all the secrets of clam culture as well as the tools used for its extraction.*
- Diferenciaremos las almejas y finalmente recorreremos el mercado para ver el proceso de venta.
 - *We will differentiate the clams and finally we will go through the market to see the sales process.*
- Te daremos botas para que no te mojes los pies.
 - *We'll provide boots so you don't get your feet wet.*
- Les pedimos que sigan nuestras instrucciones y que caminen por los lugares que les indicamos para evitar caídas, ya que el suelo puede ser irregular.
 - *We ask you to follow our instructions, and to walk in the places we indicate to avoid falls, as the ground can be irregular.*
- Se recomienda no hablar durante las explicaciones del guía para que todos puedan escuchar, hacer preguntas al final de la explicación y no adelantarse al guía.
 - *It is recommended not to speak during the explanations of the guide so that everyone can listen, ask questions at the end of the explanation, and not get ahead of the guide.*

FRASES PARA ORIENTAR AOS TURISTAS DURANTE A VISITA.

- *In front of you are... ..*
 - Delante de ustedes está...
- *On your right, you will see...*
 - A su derecha verán.....
- *Up ahead and to your left, you will see...*
 - Mas adelante y a su izquierda verán...
- *In the distance...*
 - en la distancia...

- ***If you look behind me, now...***
 - Si miran detrás de mi, ahora...
- ***If you look down, you will notice...***
 - Si miran hacia abajo, se darán cuenta.....
- ***Off to the north...***
 - Hacia el norte...
- ***Look to the east...***
 - Miren al este...
- ***To the west...***
 - Al oeste...
- ***In a few moments, we'll be passing...***
 - En pocos momentos, pasaremos...
- ***We are now coming up to...***
 - Ahora estamos llegando a...
- ***As you will see... You may have noticed that we came past***
 - Como verán...Habrán notado que pasamos por delante de
- ***Take a good look at...***
 - Echa un vistazo a...
- ***I'd like to point out...***
 - Me gustaría señalar...
- ***Keep your eyes open for...***
 - Mantén los ojos abiertos para...
- ***Over there is...***
 - Allí está...
- ***Shall we now walk over here? ...***
 - ¿Vamos a caminar hacia aquí?...
- ***If you have any questions, please feel free to ask at any time during the tour...***
 - Si tienen alguna pregunta, por favor siéntase libre de hacerla en cualquier momento durante el tour...

FRASES PARA A VISITA DE MARISQUEO.

- ***Did you know that clams and cockles are "sown" in the sandbanks?***
 - ¿Sabían que las almejas y los berberechos se “siembran” en los arenales?
- ***Pick up the rakes and dig in the sand.***
 - Coger los rastrillos y escarbar en la arena.
- ***Clams are sorted by size.***
 - Las almejas las clasificamos por tamaño.
- ***We can only take three kilograms of clams a day.***
 - Solo podemos coger tres kilogramos de almejas al día.
- ***This is a sustainable crop.***
 - Este es un cultivo sostenible.
- ***We also clean the beaches of algae so they don't die.***
 - También limpiamos las playas de algas para que no se mueran.
- ***We sow the seed of the clam.***
 - Sembramos la semilla de la almeja.
- ***When we finish we weigh the clams and give us a ticket to collect in the fishermen's guild.***
 - Al terminar vamos a pesar las almejas y nos dan un ticket para cobrar en la cofradía de pescadores.
- ***The clams were taken to a purification plant and spend a few days there until they are ready for consumption.***
 - Las almejas se llevan a una depuradora y pasan allí unos días hasta que están listas para el consume.
- ***After this visit I hope you value the work and effort we do to take care of this species and that it arrives in perfect condition to your plate.***
 - Después de esta visita espero que valoren el trabajo y el esfuerzo que realizamos para cuidar de esta especie y que llegue en perfectas condiciones a su plato.
- ***We pick up the clams when the tide is low.***
 - Recogemos las almejas cuando la marea está baja.

- *The best tides are the living tides.*
 - Las mejores mareas son las vivas.
- *In shellfishing, the same tools are used as those used to cultivate the land, such as hoes or rakes.*
 - En el marisqueo se emplean las mismas herramientas que las utilizadas para cultivar la tierra, como p azadas o rastrillos.

FRASES PARA TERMINAR A VISITA.

- *Well, that concludes our sea tour*
 - Bueno, eso concluye nuestro recorrido de turismo marinerero.
- *I hope you have enjoyed it and have found it interesting and informative.*
 - Espero que lo hayan disfrutado y que lo hayan encontrado interesante e informativo.
- *If you have any further questions, I should be very happy to answer them now.*
 - Si tiene más preguntas, estaré encantado de responderlas ahora. ...
- *I should like to thank you all for visiting us today.*
 - Quiero darles las gracias a todos por visitarnos hoy.
- *I wish you all a very good trip home*
 - Les deseo a todos un buen viaje de vuelta a casa.
- *I should like to thank you all for visiting us today. I wish you all a very pleasant journey home.*
 - Por último les pediría que por favor cumplimentasen una sencilla encuesta de valoración de la actividad, esto nos ayudará a mejorar.
- *Finally I would ask you to please complete a simple activity assessment survey, this will help us to improve.*



Mar das Illas

www.mardasillas.com

info@mardasillas.com



Grupo de Acción Local
do sector Pesqueiro
Ría de Pontevedra

Teléfono: 886 21 30 15
Correo electrónico:
gac6@accioncosteira.es



Grupo de Acción Local
do sector Pesqueiro
Ría de Vigo - A Guarda

Teléfono: 986 35 81 09
Correo electrónico:
gac7@accioncosteira.es



Grupo de Acción Local
do sector Pesqueiro
Ría de Arousa

Teléfono: 986 51 09 53
Correo electrónico:
gac5@accioncosteira.es



Grupos de
Acción
Local do sector
Pesqueiro



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DO MAR



Unión Europea
Fondo Europeo
Marítimo e da Pesca
(FEMP)