PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LOS EQUIPAMIENTOS DE RECEPCIÓN DE LOS ESPACIOS NATURALES DE ANDALUCÍA

DAR LA BIENVENIDA

Saludar al visitante y dar la bienvenida al equipamiento y al espacio natural.

Ver reverso: Actitud y atención al visitante

ORIENTAR AL VISITANTE

En el equipamiento, mostrando el directorio
En el espacio natural, mostrando el mapa de uso público y la zona RENPA

Ver reverso: Actitud, atención al visitante y mensaje/ información

DAR A CONOCER EL ESPACIO NATURAL

Invitar a descubrir el patrimonio natural y cultural del espacio natural.

Ver reverso: Actitud, atención al visitante, mensaje/ información y material divulgativo

CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS Y SATISFACCIÓN DEL VISITANTE

Registrar la procedencia y el número de visitantes.

Evaluar la utilidad de la información suministrada y el grado de satisfacción.

Ver reverso: Control y registro de datos estadísticos

Protocolo elaborado por la Agencia de Medio Ambiente y Agua, **orientado a la homogeneización del servicio prestado por el personal informador** de los equipamientos de recepción e información de los espacios naturales de Andalucía.

RECOMENDACIONES Y PAUTAS PARA EL PERSONAL INFORMADOR

Actitud

Atender a todas las personas que visiten el equipamiento, anticipándose a ellas.
Ser amable en el trato con el visitante.
Mostrar empatía.
Mostrar entusiasmo en la realización del trabajo.
Acompañar la información con un lenguaje corporal adecuado, conviene levantarse y mirar a los ojos del visitante.

Mensaje/información

Información Básica

Saludar a todos los visitantes que lleguen al equipamiento.
Dar la bienvenida al equipamiento en el que se encuentran y al Espacio Natural en el que se ubica.
Dar tiempo para la reflexión o peticiones del visitante.
Orientar según las peticiones.
Si el visitante muestra interés en la visita al equipamiento: Mostrar en el Directorio, los distintos espacios funcionales con que cuenta, ofrecer la guía para la visita del equipamiento y la audioguía si se dispone de ella.
Si muestra interés en la visita al Espacio Natural: Mostrar el Mapa de Uso Público del Espacio Natural (debe estar situado en lugar visible en el mostrador), indicando los equipamientos complementarios y ofrecer los senderos autoguiados del Espacio Natural.
Si la visita al Espacio Natural es de varios días de duración: Ofrecer la Guía Completa para la visita al Espacio Natural e Informar sobre restaurantes y alojamientos situados en las proximidades.
Resolver las dudas que se planteen.
Realizar registro y control estadístico de todos los visitantes.
Ofrecer cuestionario de satisfacción a un 10% de los visitantes.
Garantizar un nivel básico de seguridad para el visitante tanto en el equipamiento como en el exterior (informar de posibles obras, cortes de camino, accesos en mal estado, etc.).

Información complementaria:

Informar sobre el Espacio Natural: flora, fauna, morfología, equipamientos de Uso Público, sistemas de producción tradicionales y actividades económicas actuales.
Conocer el territorio y lo que puede ofrecer.
Informar sobre lugares para visitar, alojamientos, restauración, etc.
Informar sobre actividades de gestión y conservación del espacio natural para que el visitante se implique.
Dar a conocer la legislación y normativa vigente para la protección y conservación del espacio natural.
Informar sobre el impacto del turismo en el territorio del Espacio Natural.

Recomendaciones generales:

Instalar tablón de anuncios en lugar visible y mantener actualizada la información que se ofrece (contactar con los suministradores de información una vez al mes, para garantizar la actualización de la información).
Informar de los servicios de las Empresas adheridas a la CETS en el tablón, y mantenerlos actualizados (procediendo de igual modo que en el punto anterior).
Si ocurre algún inconveniente, y el visitante solicita la hoja de reclamaciones, tratar de derivarle a la hoja de sugerencias. Si acepta: ofrecer hoja de sugerencias, en caso contrario: ofrecer hojas de reclamaciones.

Con carácter general

Llevar el uniforme con la imagen corporativa de la RENPA.
Conocer el funcionamiento de las instalaciones (sala RENPAnet, Audiovisual de la Sala de usos múltiples, domótica, etc.).
Mantener una postura corporal y una imagen personal adecuada para el trato con el público.

Atención al visitante

Dar la bienvenida al visitante, indicando el nombre del equipamiento y el Espacio Natural al que pertenece.
En el caso de que lleguen nuevos visitantes saludarlos y decir que enseguida se estará con ellos.
Anticiparse al visitante.
Preguntar por el interés que les conduce al espacio natural y el tiempo previsto de estancia en la zona.
Atender las necesidades de orientación en el equipamiento, mostrando en la señal de Directorio los distintos espacios funcionales con los que cuenta.
Atender las necesidades de orientación en el espacio natural, mostrando el mapa de uso público y la zona RENPA.
Adecuar la atención según la tipología de visitante y la demanda.
Mostrar empatía.
Evitar generalizaciones, adecuar la información.
En grupos: Detectar al responsable, preguntar las características y el número de personas del grupo para adaptar la información a suministrar y aplicar las técnicas anteriores.

Material Divulgativo

Ofrecer las publicaciones disponibles de forma gratuita, una vez se ha ofrecido la información básica.
Informar al visitante de las publicaciones disponibles para compra y del precio de las mismas.
Informar sobre el Mapa de Uso Público del Espacio Natural de la oferta de servicios disponibles (incluyendo otros equipamientos de Uso Público). Ofrecer un mapa a los visitantes.
Ampliar la información disponible en el equipamiento derivando a "la ventana del visitante" o a otras webs específicas de información.
Solicitar la dirección de correo electrónico a aquellos visitantes que demanden más información
Reponer el material divulgativo con frecuencia

Control y registro de datos estadísticos

Realizar registro de visitantes al final de la visita: En los puntos de información estacionales, a quien solicite información y en el resto de equipamientos, a todas las personas que entren en el mismo.
Ofrecer si desean realizar el cuestionario de satisfacción del servicio, como mínimo a un 10% de los visitantes (intentando abarcar distintas tipologías).
Tratar de derivar las posibles quejas, a sugerencias. Ofrecer en tal caso, la hoja de sugerencias.
Proporcionar si lo demanda el visitante "hojas de quejas y reclamaciones".

Atención telefónica

Responder antes del cuarto tono.
Identificar el equipamiento y el Espacio Natural al que pertenece al responder.
Preguntar el nombre de la persona que llama, para dirigirse a ella de forma personalizada.
Utilizar tono amable, respetuoso y controlar el volumen de la voz.
Ofrecer como mínimo la siguiente información:

- Horarios de apertura.
- Descripción de la ubicación y de cómo llegar al equipamiento.
- Coordenadas si es posible.
- Servicios que ofrece el equipamiento.
- Duración estimada de la visita al Espacio Natural.
- Actividades complementarias que se pueden realizar
- Alojamientos cercanos.

Si el equipamiento tiene internet, solicitar dirección de correo electrónico y ofrecer por este medio la información.
Fuera del horario de apertura, se debe conectar contestador indicando nombre del equipamiento, espacio natural al que pertenece y horario habitual de apertura.