

## FUNCIONES DEL COORDINADOR :

### *¿ Qué significa COORDINAR?*

*“ Atender en forma integral todas las necesidades de los pasajeros mientras se desarrolla la excursión y velar por el cumplimiento del itinerario prefijado, tal cual ha sido organizado y comercializado por la empresa , supervisando las prestaciones de los servicios sub-contratados por la misma y creando climas que propicien una relación armónica entre todos los integrantes del grupo a su cargo“.*

Para ello deberá tener en cuenta los siguientes detalles, entre muchos otros :

- Controlar la documentación recibida de la empresa.
- Combinar con la prestataria del servicio de transporte, un horario de encuentro con antelación respecto del informado al pax.
- Llevar plano de la ciudad.
- Llevar teléfono celular: y pedirle el suyo al conductor, al momento de contactarlo.
- Llevar el dinero de la empresa separado del propio.
- Verificar el recorrido y establecer pautas de trabajo con el conductor, antes del inicio del tour.
- Controlar el funcionamiento del micrófono.
- Saludar a cada pax. que vaya llegando y al momento de partir, pedirles que se acerquen con sus vouchers en mano, cotejar con lista de pax , cortar el voucher e indicar asiento.
- En las paradas, ser preciso en las indicaciones de horarios y punto de encuentro. Reiterarlas. Pero guardarse siempre 15 o 20' extras ( como secreto profesional )
- Estar él mismo en el lugar, 5' antes de lo pactado.
- Contar a los pasajeros **siempre** antes de partir.
- Si hay ingresos programados a sitios con guías locales : Salir antes de que se concluya la visita para verificar donde está el bus y poder regresar e informar a los pax. Realizar los pagos que correspondan mientras se desarrollado la visita, en simultáneo, sin esperar hasta el final de la misma para evitar retrasos.
- Ante accidentes o lesiones de algún pasajero : Dejar al conductor o en su defecto, a algún pasajero predispuesto, encargado de mantener la unidad grupal y acompañar al accidentado hasta dejarlo en una unidad de cuidados sanitarios.
- **Fundamentar siempre** ante el grupo, las decisiones tomadas en situaciones límite o de emergencia.
- Ante desperfectos mecánicos de la unidad de transporte: No permitir a los pasajeros bajar de la unidad, salvo que sea imprescindible. Tranquilizarlos y mantenerlos informados.
- Al llegar a un restaurante u otro lugar con servicios de terceros : Solicitar al grupo que aguarde en el bus ; bajar e informar de nuestra llegada a quien correspondiere, volver junto a los pax y pedirles que desciendan.; informar si las bebidas están o no incluidas y la composición del menú ; dar una o dos rondas durante el servicio de almuerzo para detectar necesidades de los pax. ; levantarse a los postres a pagar el importe total o saldo **NUNCA A LA VISTA DEL PASAJERO.**

- Solicitar al prestador de que se trate factura por el importe total del servicio contratado y no solo por el saldo ( en el caso que se hubieran efectuado depósitos o señas ).
- En el caso de sitios con guías locales : Solicitarle antes del inicio de la visita y en un aparte, que contemple el tiempo de que disponemos y controlar que lo cumpla; caso contrario interrumpirlo con educación, agradecerle profundamente y explicar lo " cortos que estamos con el tiempo ", lo que "impide que podamos seguir disfrutando de sus conocimientos y simpatía " .
- Despedirse al iniciar el retorno y entregar las encuestas de servicios ( si las hubiere)
- Hacer " pasillo " con frecuencia razonable y con todos en forma democrática.
- Disponer de una o varias bolsas de residuos y pasar a recoger los restos de eventuales snacks o viandas de abordó.
- Finalizado el circuito, solicitar los comprobantes de peajes o estacionamientos al conductor y revisar la unidad antes de despedirla.
- Guardar todos los comprobantes de gastos y rendirlos ordenadamente, pegados en hojas y colocadas estas en folios.