



MEMORIA

TALLER: "Desarrollando el Eje Económico para *Una Guía de Planificación para Emprendedores de Turismo Rural en América Latina: Construyendo Empresas Sostenibles*"

Fecha: 20 de enero del 2016

Lugar: Sala de reuniones Miguel Cifuentes, Programa de Bosques, Edificio Wallace-CATIE

Hora de inicio: 8:30

Participantes: 11 (8 mujeres y 3 varones)

Asistentes: Patricia, Mario, Rosa, Osvaldo, Sara, Karla, Rubilia, Ivannia, Viviana, Maria Fernanda, Fabian

Equipo de trabajo: Heather McTavish, Allison Bain

Elaboración de la Memoria: Heather McTavish

APERTURA:

- ❖ Presentación de los asistentes y palabras de bienvenida a los asistentes.
- ❖ Presentación del plan del día y reforzamiento del objetivo del proyecto.

Objetivo del Proyecto: *Plan de sostenibilidad para cada iniciativa, (ambiental, social, económico)*

Presentación 1: Heather McTavish

Tema: Introducción a la Guía

- Heather explica que el equipo está construyendo una guía como una herramienta práctica para emprendedores de turismo rural para identificar, priorizar, planificar e implementar acciones concretas para mejorar su negocio. Este guía es un complemento a la guía de Buenas Practicas de Turismo Sostenible y tiene tres enfoques: ambiental, social y económico.
- Explica que durante estos próximos talleres de capacitación van a revisar las temas que ya hemos hablado y ver brevemente algunas temas nuevas, desarrollar objetivos y actividades para sus planes de acción, compartir ideas y dar el equipo retroalimentación sobre el guía

Presentación 2: Allison Bain

Tema: Productos y Servicios

- Allison revisó los definiciones de productos y servicios, y juntos el grupo hizo una lista de productos y servicios actuales y potenciales asociados con su oferta de turismo
- En pares, hicieron una lluvia de ideas sobre algunos nuevos productos o servicios que le gustaría implementar a su iniciativa
- Al final de la sesión cada iniciativa escribió un objetivo asociado con la implementación de un nuevo producto o servicio

Tema: Entendiendo a su cliente

- Juntos pensamos en que sus clientes valoran

- Además Allison destacó la importancia de clientes repetitivos y remisiones y que la manera de garantizar esto es a través de buena comunicación con sus clientes. Buena comunicación maneja las expectativas de sus clientes y lo hacen sentir importantes y cómodos, antes, durante y después de su visita.
- En pares hicieron un ejercicio de pensar en como pueden mejorar su experiencia con sus clientes, desde el momento que el cliente potencial conoce de su iniciativa hasta que después de que se van.

Tema: Juegos de Finanzas

- Allison explicó la importancia de planificar bien una nueva inversión en su proyecto. Destacó que pagar interés es LA PEOR cosa para la sostenibilidad de su iniciativa y que es importante de tener un plan para ahorrar dinero y tener un presupuesto de proyectos de inversión.
- A través de una actividad, explica como hacer un Plan de Ahorro para su inversión.

Tema: Como desarrollar su presencia en línea

- Allison explicó como crear un perfil en TripAdvisor, Booking.com y Airbnb, también explicó los beneficios y riesgos de usar plataformas en línea
- Que es clave que si usted crea una cuenta, que está usándolo activamente y contestando a revisiones y comentarios, positivos y negativos.

CIERRE:

- Cada uno trabaja en sus objetivos para el Eje Económico y comparte uno con el grupo

Acuerdos:

- ❖ Cada uno de los participantes **se comprometen** a trabajar en los objetivos y presentarlos a sus socios y para el próximo taller a tener sus objetivos económicos finales.

Tareas para los responsables del proyecto

- Hacer instrucciones en como crear una cuenta en Trip Advisor y Booking.com (Heather)
- Incluir comentarios en la versión borrador de Eje Económico (Heather)

Observaciones importantes:

- Funcionó mucho mejor para empezar a las 8am y terminar a las 3pm.

Reflexiones

Con muchas actividades prácticas y sencillas el grupo estuvo enfocado todo el día.