



Est. 2006

IME GSEVEE

Small Enterprises Institute
of GSEVEE

TourX

Acción 3.4.2.1

Entrega: Buenas prácticas
en materia de
competencias

Este resultado se refiere a la Acción 3.4.2 del programa

Erasmus+ de la EACEA.A «**CoVEs para el sector turístico** -

TOUR-X» y ha sido elaborado por el socio

INSTITOUTO MIKRON EPICHIRISEON GENIKIS SYNOMOSPONDIAS EPAGGELMATION
BIOTECHNON EMPORON ELLADOS (IMEGSEVEE),

de conformidad con los términos y requisitos del Acuerdo de Subvención del Proyecto n.º
101056184.

Atenas, febrero de 2025

El presente documento se centra en la presentación de algunas buenas prácticas relacionadas con las ventajas del uso de herramientas de aprendizaje electrónico para lograr la mejora de las competencias del personal en el sector turístico.

Índice

Principales empresas turísticas	2
Pequeñas y microempresas	4
Europa	5
Asia.....	10
Otros países	12

Principales empresas de e o en el sector turístico

Para empezar, hay ejemplos que muestran cómo las principales empresas turísticas están aprovechando el e-learning para mejorar las competencias de sus empleados, lo que a su vez se traduce en un mejor servicio al cliente, una mayor eficiencia operativa y un mejor rendimiento empresarial. Muchas empresas han integrado el aprendizaje móvil, los contenidos interactivos y la gamificación para mantener el interés de los empleados, y los resultados indican que el e-learning es una herramienta valiosa para la mejora continua en el sector turístico.

Marriott International: Marriott utiliza «Marriott Learn», una plataforma de aprendizaje electrónico que ofrece una amplia variedad de programas de formación para los empleados, entre los que se incluyen el servicio al cliente, el liderazgo y los procedimientos operativos. Los empleados pueden acceder a la formación bajo demanda, lo que la hace flexible y escalable. La inversión de Marriott en formación y desarrollo ha dado lugar a una mejora en el compromiso de los empleados y en los índices de satisfacción de los huéspedes. La empresa ha constatado que los empleados que completan los módulos de aprendizaje electrónico suelen tener mayores tasas de retención y están mejor preparados para ofrecer un servicio excepcional a los clientes.

Hilton Worldwide: La «Hilton University» de Hilton es una plataforma en línea diseñada para la formación continua en diversos puestos de la empresa. Ofrece cursos sobre conceptos básicos de hostelería, desarrollo del liderazgo y excelencia en el servicio al cliente. Hilton ha registrado un aumento en la productividad de los empleados y en la satisfacción de los clientes, sobre todo porque el programa de aprendizaje en línea es fácilmente accesible para el personal que trabaja a distancia o que se desplaza con frecuencia (como el personal de hotel o los coordinadores de eventos).

Expedia Group: Expedia ha adoptado una combinación de recursos de formación en línea, entre los que se incluyen seminarios web, módulos de aprendizaje electrónico y sesiones virtuales dirigidas por un formador. Se centran en el conocimiento de los productos, la formación en ventas y la gestión de las relaciones con los clientes. Este enfoque formativo integral ha ayudado a Expedia a mantener un equipo con un alto nivel de conocimientos, lo que permite al personal mantenerse al día con la oferta de productos, mejorar el servicio al cliente e impulsar el rendimiento de las ventas. Los empleados han notado una mayor confianza a la hora de atender las consultas y las reservas de los clientes.

Carnival Cruise Line: Carnival ofrece cursos de aprendizaje en línea para sus empleados a través de su plataforma «Carnival Learning», que se centra en mejorar el servicio al cliente, los protocolos de seguridad y las habilidades de liderazgo. La compañía de cruceros ofrece una combinación de aprendizaje a ritmo propio, cuestionarios y elementos interactivos para fomentar la participación de los empleados. El programa de formación ha contribuido a mejorar los estándares de seguridad en toda la flota y ha elevado las valoraciones del servicio al cliente.

Royal Caribbean Cruises: El «Sistema de Gestión del Aprendizaje (LMS)» de Royal Caribbean permite tanto a los empleados a bordo como a los que trabajan en tierra acceder a una amplia gama de materiales de formación, incluidos cursos sobre atención al cliente, procedimientos operativos y protocolos de seguridad. La empresa ha integrado la realidad virtual (RV) en determinados módulos para realizar simulaciones de situaciones reales, como simulacros de respuesta ante emergencias. El uso de la realidad virtual y el aprendizaje electrónico ha mejorado la implicación de los empleados, especialmente entre los nuevos contratados, que encuentran el aprendizaje interactivo más envolvente. El resultado ha sido una mejora en la calidad del servicio y unos índices de satisfacción de los huéspedes más elevados.

Airbnb: Aunque Airbnb es conocida principalmente por su plataforma en línea, la empresa también invierte en formación en línea para capacitar a los anfitriones y a los empleados en diversos aspectos del negocio. Su «Centro Comunitario de Airbnb» ofrece módulos de aprendizaje para anfitriones, que abarcan desde la creación de anuncios hasta las mejores prácticas en materia de hospitalidad. Los recursos de formación de Airbnb han permitido a los anfitriones mejorar su servicio de atención al cliente, lo que se ha traducido en mejores valoraciones de los huéspedes y un aumento de las reservas. La empresa también utiliza el aprendizaje en línea para formar continuamente a sus equipos internos de atención al cliente, mejorando su capacidad para resolver problemas de manera eficiente.

Grupo TUI: TUI, una de las mayores empresas de viajes y turismo del mundo, utiliza una avanzada plataforma de aprendizaje electrónico denominada «TUI Academy». La plataforma ofrece formación sobre una amplia gama de temas, como el conocimiento de los destinos, las técnicas de venta, la seguridad y la atención al cliente. El programa de aprendizaje en línea de TUI ha logrado garantizar un nivel de servicio uniforme en toda su red global. Los empleados de distintos países pueden completar la formación de una manera culturalmente relevante, y la empresa registra un aumento de las ventas y de la satisfacción de los clientes.

Accor Hotels: La plataforma «MyLearning» de Accor es una parte integral de su programa de formación. Proporciona a los empleados acceso a una biblioteca de contenidos formativos sobre temas como la hostelería, el liderazgo y la eficiencia operativa. Accor también integra elementos de gamificación en sus módulos de formación para potenciar la participación. El programa ha contribuido a un aumento significativo de la satisfacción y la retención de los empleados. Accor ha señalado que los empleados están mejor preparados para interactuar con los huéspedes y tienen una comprensión más clara de los valores de la marca y de los estándares de atención al cliente.

Turismo de Australia: Turismo de Australia ofrece recursos de formación en línea a agentes de viajes y profesionales del turismo de todo el mundo a través de su «Programa de Especialistas en Australia». Esta plataforma ofrece cursos sobre destinos, experiencias y normativa turística de Australia. El programa ha contribuido con éxito a aumentar las llegadas de turistas internacionales, ya que los agentes de viajes que cuentan con un conocimiento profundo de los destinos australianos son más propensos a recomendar Australia a sus clientes. Turismo de Australia también realiza un seguimiento del progreso y ofrece incentivos a los agentes con mejor rendimiento.

Pequeñas y micro es

Por otra parte, las pequeñas y microempresas del sector turístico, como pequeños hoteles, restaurantes y agencias de viajes, están utilizando el aprendizaje en línea para mejorar las competencias de su personal y lo están aprovechando con éxito para desarrollar habilidades ecológicas, digitales e interculturales entre sus empleados. Aunque estas empresas no siempre disponen de los mismos recursos que las grandes cadenas, muchas están adoptando plataformas de aprendizaje en línea y registran resultados positivos, como la mejora del rendimiento de los empleados, lo que les permite crear una plantilla más completa y competitiva. Esto ha dado lugar a una mejora de la experiencia de los clientes, mejores valoraciones en las redes sociales y un aumento de las reservas. Los comentarios en las redes sociales suelen destacar la profesionalidad, la responsabilidad medioambiental y la sensibilidad cultural del personal, lo que subraya la importancia de estas competencias en el panorama turístico actual. A medida que los viajeros dan cada vez más prioridad a la sostenibilidad, la comodidad digital y la comprensión cultural, las pequeñas y microempresas que invierten en el aprendizaje en línea para mejorar las competencias de su personal pueden obtener una ventaja competitiva y fomentar relaciones positivas con sus clientes.

Existen varios ejemplos concretos de Europa, China, Asia y el resto del mundo que demuestran cómo las pymes pueden implementar estrategias eficaces de aprendizaje en línea para mejorar las competencias **ecológicas, digitales e interculturales**, lo que se traduce en mejores experiencias para los huéspedes, una mayor visibilidad en las redes sociales y una ventaja competitiva más marcada en el sector turístico. Los elementos clave de esta iniciativa son:

- ✓ **Mejora de la experiencia de los huéspedes:** en todos los casos, el aprendizaje electrónico condujo a un mejor rendimiento del personal, lo que mejoró directamente la satisfacción de los huéspedes. Los clientes valoraron el mejor servicio, las recomendaciones personalizadas y la gestión profesional de sus consultas, y a menudo mencionaron estos aspectos en las redes sociales.
- ✓ **Aumento de las menciones en redes sociales:** Las experiencias positivas relacionadas con la mejora de las competencias del personal se compartieron con frecuencia en plataformas como Instagram, Facebook y TripAdvisor, lo que ayudó a las empresas a consolidar su presencia en Internet.
- ✓ **Rentable y adaptable:** Las pequeñas empresas suelen carecer de los recursos necesarios para programas de formación presenciales costosos. El aprendizaje en línea ofrece una solución rentable que se puede adaptar al tamaño y las necesidades de la empresa.

A continuación se presentan algunos ejemplos de pymes y comentarios positivos relacionados con la mejora de las competencias del personal a través del aprendizaje en línea:

Europa

Green Skills	Hotel Sonnenalp (Alemania)	Procedimiento	El Hotel Sonnenalp, un pequeño hotel de lujo situado en los Alpes bávaros, utiliza el aprendizaje en línea para formar a su personal en prácticas sostenibles, centrándose en la reducción de residuos y del consumo energético, así como en la promoción de servicios respetuosos con el medio ambiente. Los módulos también incluyen información sobre las certificaciones ecológicas del hotel y sus colaboraciones en materia de sostenibilidad, como la etiqueta ecológica de la UE.
		Resultados	La formación ayudó al personal a involucrar a los huéspedes al hablarles de las iniciativas ecológicas del hotel, como el uso de alimentos de origen local y de sistemas de energía renovable. Esto se tradujo en una mayor satisfacción de los clientes y en comentarios positivos en las plataformas de opiniones.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los huéspedes compartían con frecuencia sus experiencias en Instagram, destacando las prácticas respetuosas con el medio ambiente del hotel. Los huéspedes elogiaron los esfuerzos de sostenibilidad del hotel, incluida la reducción del uso de plástico, lo que le valió al hotel una mayor visibilidad entre los viajeros preocupados por el medio ambiente.
Green Skills	Explore Croatia (operador turístico en Croacia)	Procedimiento	Un pequeño operador turístico de Croacia, Explore Croatia, adoptó el e-aprender a formar a sus guías en ecoturismo y desarrollo sostenible y la conservación del medio ambiente. La formación incluyó módulos sobre gestión de residuos, minimización de la huella de carbono de los circuitos turísticos y prácticas respetuosas con el medio ambiente en las comunidades.
		Resultados	Los guías que recibieron la formación pudieron informar a los turistas sobre los recursos naturales de Croacia, lo que llevó a que más visitantes optaran por excursiones sostenibles. El enfoque en el ecoturismo ayudó a la empresa a destacar en un mercado competitivo
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Las publicaciones de los viajeros en las redes sociales destacaban los amplios conocimientos de los guías sobre el turismo sostenible, con menciones en Facebook e Instagram sobre el compromiso de la agencia con la conservación de la belleza natural de Croacia.
Competencia	El Green Hotel (un pequeño	Procedimiento	El Green Hotel, un pequeño hotel ecológico del Reino Unido, puso en marcha una plataforma de formación en línea centrada en prácticas ecológicas como la reducción de residuos, la conservación del agua y la eficiencia energética. El personal del hotel recibió módulos de formación en línea que abarcaban temas como el abastecimiento sostenible de alimentos, la importancia de las certificaciones ecológicas y cómo comunicar las iniciativas ecológicas del hotel a los huéspedes.

s ecológicas	hotel del Reino Unido)	Resultados	El hotel observó un aumento de los comentarios positivos de los huéspedes sobre la sostenibilidad, y muchos viajeros destacaron las prácticas ecológicas del hotel. La capacidad del personal para responder a preguntas sobre sostenibilidad y ofrecer consejos sobre iniciativas ecológicas locales mejoró la satisfacción de los huéspedes.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los huéspedes compartieron en las redes sociales fotos de las iniciativas de sostenibilidad del hotel, como las medidas de ahorro energético y los productos ecológicos. Muchos huéspedes comentaron en Facebook e Instagram el compromiso del hotel con el medio ambiente, lo que se tradujo en un aumento de las reservas por parte de viajeros con conciencia ecológica.
Competencias digitales	Hostal La Casa Verde (pequeño hotel en España)	Procedimiento	El Hostal La Casa Verde, un pequeño hotel familiar en España, implantó la formación en línea para que el personal mejorara su dominio de las herramientas digitales, entre ellas el sistema de reservas online del hotel, las plataformas de redes sociales y las herramientas de comunicación con los huéspedes. La formación abarcó el uso de motores de reservas, la gestión de reseñas online y la gestión de las solicitudes de los clientes por correo electrónico y chat.
		Resultados	El hotel experimentó un aumento de las reservas directas a través de su página web y mejoró la interacción con los huéspedes en las redes sociales. El personal pudo gestionar las reseñas en línea de forma más eficaz, lo que contribuyó a mejorar la reputación del hotel.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los huéspedes publicaron en las redes sociales comentarios sobre la facilidad para reservar y las respuestas rápidas del equipo del hotel. Los comentarios positivos en plataformas como TripAdvisor y Google Reviews mencionaban la fluida experiencia de reserva y la activa presencia del hotel en , lo que mejoró su visibilidad.

Competencias digitales	Lo digital optimización El (pequeñas optimización Agencia en	plataformas de gestión de viajes	Una pequeña agencia de viajes de Portugal, especializada en para nómadas digitales, puso en marcha un programa de formación a distancia para formar al personal en el uso de herramientas como los motores de reservas online, plataformas de gestión de viajes y la atención al cliente a través de canales como los chatbots y el correo electrónico. La formación también incluyó módulos sobre publicidad en redes sociales y (SEO) para aumentar la visibilidad.
		Resultados	se familiarizó con la gestión de reservas y las consultas en línea, lo que contribuyó a una mejor atención al cliente y a una mejor prestación del servicio. Su capacidad para gestionar campañas de marketing digital específicas ayudó a la agencia a atraer más clientes internacionales.

	Portugal)	Comentarios / Comentarios / Visibilidad	Los viajeros compartieron sus experiencias positivas con la agencia en Instagram, en el que comentaba lo fácil que había sido trabajar con la agencia en línea. Valoraron el servicio personalizado y la rápida a las consultas, y la presencia de la agencia en las redes sociales experimentó un crecimiento significativo.
Competencia s digitales	La Perle du Lac (pequeño hotel en Suiza)	Procedimiento	La Perle du Lac, un hotel boutique situado cerca del lago Lemán, adoptó el aprendizaje en línea para formar al personal en el uso de herramientas digitales relacionadas con los sistemas de reservas en línea, la gestión de las relaciones con los clientes (CRM) y el marketing en redes sociales. El objetivo del hotel era aumentar su presencia digital, agilizar su proceso de reservas y garantizar respuestas rápidas a las consultas de los clientes
		Resultados	El personal pudo gestionar las reservas de forma más eficiente e interactuar con los huéspedes potenciales a través de plataformas de redes sociales como Facebook e Instagram. Esto se tradujo en un aumento de las reservas en línea y en una mejor reputación en Internet.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los comentarios positivos en las redes sociales destacaron la profesionalidad de la presencia online del hotel, y los huéspedes valoraron la fluida experiencia de reserva digital. Muchos huéspedes etiquetaron al hotel en publicaciones en las que mostraban su estancia, lo que contribuyó a la creciente visibilidad.
Competencia s digitales	MyWay Travel (operador turístico en Francia)	Procedimiento	MyWay Travel, una pequeña agencia de viajes con sede en París, adoptó el aprendizaje en línea para mejorar las competencias de sus empleados en el uso de estrategias de marketing digital, la gestión de consultas de clientes en línea y el uso eficaz de las plataformas de reserva. La agencia también formó a su personal en SEO (optimización para motores de búsqueda) para aumentar el alcance orgánico.
		Resultados	Esta formación mejoró la capacidad del personal para gestionar las consultas digitales de los clientes y condujo a un proceso de reservas en línea más ágil. La agencia experimentó un aumento de la visibilidad en línea y de la participación de los clientes gracias a su renovada estrategia de marketing digital.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los huéspedes compartieron sus experiencias positivas en Facebook, elogiando especialmente la facilidad de la reserva y las recomendaciones personalizadas ofrecidas por la agencia. Las reseñas positivas en línea destacaban la capacidad de respuesta de la agencia en las plataformas digitales.

Competencias digitales	El Coastal Café (una pequeña cafetería en Grecia)	Procedimiento	Esta pequeña cafetería de Grecia utilizó el aprendizaje en línea para formar a su equipo en atención al cliente digital (como reservas y reseñas en línea) y en sensibilización cultural, con el fin de comprender mejor a la clientela internacional a la que atiende. La cafetería también puso en marcha una plataforma en línea para que los clientes pudieran pedir comida y bebida en varios idiomas.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Las páginas de redes sociales de la cafetería recibieron comentarios positivos sobre el «rápido sistema de pedidos en línea» y el «personal amable y multicultural». Los clientes solían compartir imágenes de sus platos y etiquetaban a la cafetería, elogiando la comodidad digital y el excelente servicio.

Habilidades interculturales	Viva Travel (pequeña agencia de viajes en Portugal)	Procedimiento	Viva Travel, una pequeña agencia de viajes de Portugal, puso en marcha una iniciativa de aprendizaje en línea para formar a sus empleados en sensibilidad intercultural, incluyendo consejos para interactuar con turistas de diferentes culturas y comprender diversos comportamientos a la hora de viajar. La plataforma también ofrecía cursos de idiomas para ayudar al personal a comunicarse de forma más eficaz con los clientes internacionales
		Resultados	Los empleados adquirieron mayor destreza a la hora de atender a clientes de diversas culturas, lo que se tradujo en una mayor satisfacción y mejores valoraciones. Los clientes valoraron la capacidad de la agencia para ofrecer experiencias de viaje personalizadas que respetaban las diferencias culturales y las costumbres locales.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	En las redes sociales, los viajeros compartieron sus experiencias y elogiaron especialmente el conocimiento que tenían los agentes de viajes de las costumbres locales y su capacidad para recomendar actividades culturalmente adecuadas. Los comentarios positivos en Facebook destacaban cómo el personal de la agencia hacía que sus viajes fueran más enriquecedores y cómodos
	The Nest	de atención al cliente	The Nest, un pequeño hotel boutique de Grecia, puso en marcha un sistema de formación en línea para su personal con el fin de mejorar la hospitalidad y el . La formación se centró en mejorar la , comprender las necesidades de los huéspedes y atender las quejas de manera eficaz.
			Tras completar la formación, los empleados ofrecieron una

Habilidades interculturales	Hotel (pequeño en Grecia)	Resultados	mejor experiencia a los huéspedes, lo que se reflejó en unas valoraciones más positivas y en comentarios favorables en las redes sociales. Los huéspedes elogiaron el servicio «personalizado» y el ambiente «acogedor». Las menciones en las redes sociales solían destacar la atención al detalle del hotel y su excelente servicio, algo que se atribuyó a la mejora de las competencias del personal.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los huéspedes en plataformas como TripAdvisor e Instagram compartieron sus experiencias positivas, destacando la profesionalidad y la amabilidad del personal, lo que atribuyeron al compromiso constante del hotel con la formación.

Habilidades interculturales	Pequeña agencia de viajes (agencia de turismo en Italia)	Procedimiento	Una pequeña agencia de viajes de Italia, especializada en viajes a medida para clientes internacionales, adoptó un sistema de aprendizaje en línea para ayudar a sus empleados a mejorar sus conocimientos sobre destinos turísticos populares, normas de comportamiento cultural y gestión de la relación con el cliente.
		Resultados	Los empleados de la agencia adquirieron mayores conocimientos y seguridad en sus funciones, lo que les permitió crear itinerarios a medida y ofrecer servicios adicionales. Esto se tradujo en mayores tasas de conversión en las reservas y en un mayor número de clientes habituales.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los clientes comenzaron a dejar reseñas muy positivas en las redes sociales, especialmente en Facebook e Instagram, en las que mencionaban cómo los agentes les habían «diseñado el viaje perfecto» según sus preferencias. Varios viajeros destacaron específicamente que los profundos conocimientos del personal y su atención al detalle hicieron que el viaje fuera inolvidable, elogiando la «experiencia» y el «servicio personalizado» de la agencia.

Habilidades	Pico Travel (Operador de en España)	procedimientos	Pico Travel, un pequeño operador turístico con sede en España, creó un programa de formación en línea para formar a sus guías turísticos en temas como historia cultural, conocimientos lingüísticos y procedimientos de seguridad. La formación se impartió a través de seminarios web y módulos de vídeo, que el personal podía completar antes de cada.
		Resultados	Los guías turísticos se mostraron más preparados, entusiastas y profesional, lo que se tradujo en mejores valoraciones y comentarios de los clientes. Los huéspedes valoraron especialmente los conocimientos de los guías y su capacidad para compartir información detallada durante sus visitas guiadas.
			Varios viajeros compartieron sus experiencias en las redes sociales

		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	, sobre todo en Facebook y Twitter, destacando cómo los profundos conocimientos y la capacidad narrativa de los guías enriquecieron sus viajes. Algunos huéspedes incluso publicaron fotos con los guías turísticos, elogiándolos por su profesionalidad y amabilidad, lo que generó un mayor marketing boca a boca.
Habilidades interculturales	El procedimiento de Amadeus Hotel (pequeño hotel en Viena, Austria)	Procedimiento	El Hotel Amadeus, situado en el corazón de Viena, puso en marcha un programa de formación en línea destinado a mejorar la comunicación intercultural y el servicio multilingüe. Se formó al personal para que comprendiera las preferencias culturales, las expectativas y los estilos de comunicación de los huéspedes procedentes de diferentes regiones, centrándose especialmente en los visitantes internacionales de Asia, Estados Unidos y Oriente Medio.
		Resultados	Los empleados fueron capaces de adaptar su estilo de servicio para satisfacer las necesidades de huéspedes diversos, lo que se tradujo en una experiencia más personalizada y en una mayor satisfacción de los huéspedes. La capacidad del personal del hotel para interactuar con huéspedes multilingües mejoró notablemente.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	En TripAdvisor y Facebook, los huéspedes de diversos orígenes culturales elogiaron al personal del hotel por su servicio «profesional y amable», mencionando a menudo de forma específica lo bien que el personal se comunicaba con ellos en su lengua materna.

Habilidades interculturales	European Heritage Tours (operador turístico en Italia)	Procedimiento	European Heritage Tours, una pequeña empresa de viajes de Italia, adoptó la formación en línea para capacitar al personal en materia de sensibilización cultural, incluida la comprensión de los distintos turistas internacionales». expectativas, costumbres y normas de etiqueta locales. La formación también se centró en orientar al personal para que preste servicios multilingües a garantizar la comodidad y la claridad a los huéspedes procedentes de diferentes partes del mundo.
		Resultados	La formación permitió que el personal mostrara una mayor sensibilidad cultural, lo cual fue fundamental para ofrecer una experiencia respetuosa y de alta calidad a los huéspedes internacionales. La empresa experimentó un aumento en la fidelidad de los clientes y en el número de reservas repetidas.
		comentarios / Comentarios / la visibilidad	Los huéspedes solían compartir en Instagram y Facebook sus experiencias, destacando cómo los guías de la empresa no solo aportó información histórica, pero también respetó y se adaptó a las preferencias culturales, lo que contribuyó a la autenticidad de su experiencia.

			Una pequeña agencia italiana que ofrece experiencias culturales inmersivas
--	--	--	--

Intercultural Competencias	The Local Cultural Experiencia (Pequeña agencia en Italia)	Procedimiento	implementó una plataforma de aprendizaje en línea para formar al personal sobre las tradiciones, los idiomas y los modales locales. La formación ayudó al personal a guiar a los turistas a través de auténticas experiencias culturales con un profundo conocimiento de las costumbres locales.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los huéspedes elogiaron a los guías expertos de la agencia, muchos de supo compartir información detallada sobre la cultura, la gastronomía y la historia locales de Italia. Los comentarios en las redes sociales solían destacar la capacidad del personal para crear una experiencia culturalmente enriquecedora y respetuosa.

Asia

Green Skills	El Green Panda Hostel (Pekín, China)	Procedimiento	El Green Panda Hostel de Pekín, conocido por su enfoque ecológico, puso en marcha un programa de aprendizaje en línea para que el personal se formara en materia de sostenibilidad, reducción de residuos y prácticas de ahorro energético. También impartió formación en línea sobre y sobre concienciación medioambiental
		Resultados	El personal quedó mejor preparado para comunicar a los huéspedes las características ecológicas del albergue, como los servicios de ahorro de agua y el uso de productos biodegradables. Esto aumentó la y atrajo a viajeros con conciencia ecológica.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	En plataformas como WeChat e Instagram, los huéspedes compartieron comentarios positivos sobre las prácticas sostenibles, etiquetando al albergue y destacando que ofrecía una estancia en Pekín respetuosa con el medio ambiente y, al mismo tiempo, asequible.

Competencias digitales	China Tours (Operador en Pekín)	Procedimientos	China Tours, un operador turístico de tamaño medio con sede en Pekín, utilizó el aprendizaje en línea para formar a su personal en el uso del marketing digital , los sistemas de reservas en línea y la atención al cliente a través de como WeChat. La formación también incluyó el uso de visitas virtuales e itinerarios digitales para atraer a clientes internacionales .
		Resultados	Gracias a la mejora de sus conocimientos digitales, el personal pudo ofrecer mejores atención al cliente, gestionar reservas y promocionar excursiones en Plataformas de redes sociales chinas. Esto contribuyó a aumentar las reservas tanto de turistas internacionales como de viajeros locales.
		Comentarios / Comentarios / Visibilidad	Los comentarios y valoraciones positivos en plataformas como WeChat y TripAdvisor destacaron la facilidad de uso de la empresa, la rápida respuestas, y las atractivas experiencias virtuales que ofrecía. Los huéspedes mencionaban a menudo cómo la interacción digital hacía que facilitaba la planificación de su viaje.

		el software de	Chic Tours, un pequeño operador turístico con sede en Tailandia, implementó el aprendizaje en línea para mejorar las competencias de su personal en herramientas digitales como software de gestión de relaciones con los clientes (CRM) y herramientas digitales marketing y la creación de visitas virtuales. La formación ayudó al equipo a gestionar las reservas, interactuar con los clientes de forma digital y
--	--	-----------------------	--

Competencias digitales	a Chic Tours (Pequeño Operador turístico en Tailandia)		optimizar su presencia en línea.
		Resultados	El personal adquirió mayor destreza en el uso de herramientas de CRM para personalizar los paquetes de viaje para los clientes y promocionar ofertas especiales a través de las redes sociales. La agencia también experimentó un aumento de las reseñas y reservas en línea gracias a la mejora de la interacciones con los clientes.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los viajeros compartieron experiencias positivas en las redes sociales, comentando lo fácil que les resultó reservar sus excursiones por Internet y lo informativo que resultaba el contenido virtual de la agencia. La presencia de la agencia en Facebook e Instagram creció gracias a unas mejores estrategias de marketing digital, y los huéspedes valoraron el sencillo proceso de reserva en línea.
Competencias digitales	The Digital Nomad Café (pequeña cafetería en Bali)	Procedimiento	Esta cafetería de Bali, muy popular entre los nómadas digitales, utilizó el aprendizaje en línea para formar al personal en herramientas digitales como la gestión de redes sociales, la tramitación de pedidos en línea y la gestión de las relaciones con los clientes.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los clientes elogiaron el servicio rápido y eficiente, especialmente en las horas punta, y algunas publicaciones de Instagram etiquetaron a la cafetería por su sistema fluido de pedidos en línea y su atención al cliente, lo cual fue posible gracias a la mejora de las competencias del personal.

Habilidades interculturales	Beijing Cultural Journeys (operador turístico en China)	Procedimiento	Beijing Cultural Journeys, una pequeña agencia especializada en , implantó la formación en línea para mejorar competencias interculturales de su personal. La formación se centró en comprender los diversos contextos culturales de los huéspedes internacionales y expectativas, así como en técnicas de comunicación para huéspedes multilingües (inglés, francés, japonés).
		Resultados	Los guías adquirieron mayor destreza a la hora de adaptar sus explicaciones y su estilo de comunicación para satisfacer las necesidades de los visitantes procedentes de diferentes contextos culturales. Esto dio lugar a una experiencia más atractiva y respetuosa para los turistas internacionales.
		Comentarios / Comentarios / Visibilidad	Los turistas compartieron opiniones positivas en WeChat e Instagram, en los que a menudo destacaban las explicaciones tan esclarecedoras que ofrecían los guías respetando las diferencias culturales. La capacidad de los guías para salvar las diferencias culturales les valió críticas muy favorables y una gran .

Habilidades intercultur ales	Sunrise Surf School (pequeña escuela de surf en Bali)	la comunicación intercultural	instructores y personal de atención al público, centrados en el , la gestión de la dinámica de grupo con y la comprensión de las expectativas de los turistas de diferentes culturas. La formación reviste especial importancia, ya que las atrae a huéspedes de Europa, Asia y Australia.
		Resultados	Los monitores se adaptaron mejor a las necesidades de los turistas internacionales, lo que se tradujo en una mayor satisfacción de los clientes y un mayor nivel de participación en las clases. El personal también se mostró más hábil a la hora de superar las barreras lingüísticas y comunicarse de forma eficaz con los alumnos de distintos orígenes.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los huéspedes elogiaron en las redes sociales a la escuela por la profesionalidad y amabilidad de sus instructores. Muchas publicaciones compartidas en Instagram etiquetaban a la escuela y mencionaban cómo los instructores de surf sabían adaptarse a sus preferencias culturales específicas, lo que les hacía sentirse más cómodos y a gusto durante las clases.

Otros países de « »

Habilidades ecológicas	The Green Leaf Inn (alojamiento y desayuno en Canadá)	Procedimiento	Un pequeño B&B de Canadá adoptó una plataforma de formación en línea para su personal de limpieza y de recepción. El programa de aprendizaje electrónico abarcaba temas como las normas de hospitalidad, las prácticas de sostenibilidad (servicios respetuosos con el medio ambiente) y los protocolos de salud y seguridad.
		Resultados	Tras la formación, los huéspedes notaron una notable mejora en la limpieza de las habitaciones, la atención a la sostenibilidad y la hospitalidad en general. Aumentaron los comentarios positivos y las opiniones de los huéspedes mencionaban con frecuencia las «habitaciones impecables» y la «atención al detalle».
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	En Instagram, los huéspedes publicaron sus experiencias, etiquetando a la posada por sus «iniciativas ecológicas» y su «servicio increíble». Muchos huéspedes destacaron el compromiso de la posada con la sostenibilidad medioambiental, un resultado directo de la formación del personal en prácticas ecológicas.

Habilidades ecológicas	The Rustic Lodge (pequeño albergue ecológico en Costa Rica)	Procedimiento	The Rustic Lodge, un ecoalbergue de Costa Rica, utilizó el aprendizaje electrónico para formar al personal en prácticas de sostenibilidad, interacción con los huéspedes y hospitalidad respetuosa con el medio ambiente. La plataforma incluía módulos interactivos sobre el entorno local y la biodiversidad, junto con habilidades de atención al cliente.
		Resultados	El lodge recibió una atención positiva en las redes sociales por su enfoque ecológico y la amabilidad de su personal. Los conocimientos del personal sobre la flora y la fauna locales se destacaron en las , junto con su capacidad para compartir historias interesantes sobre los esfuerzos de conservación del alojamiento.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los huéspedes compartieron en Instagram y Facebook cómo el personal del albergue hizo que su estancia fuera memorable al proporcionarles información valiosa sobre los ecosistemas locales. Muchos huéspedes etiquetaron al albergue con comentarios como «la mejor experiencia de ecoturismo» y «personal amable con muchísimos conocimientos sobre la zona».

Green Skills	Green Eco-Tours (pequeño operador turístico de Costa Rica)	Procedimiento	Esta pequeña agencia de ecoturismo de Costa Rica utilizó el aprendizaje en línea para formar a su personal en materia de conservación del medio ambiente, prácticas de turismo responsable y guía turística respetuosa con el medio ambiente.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los huéspedes publicaron en Instagram, destacando el enfoque respetuoso con el medio ambiente y los conocimientos profundos y respetuosos de los guías sobre la fauna local, y elogiando al personal de la agencia por

		Visibilidad	estar bien formado en prácticas sostenibles.
--	--	--------------------	---

las «Green Skills»	El Eco-Explorer Lodge (pequeño alojamiento en Costa Rica)	Procedimiento	El Eco-Explorer Lodge, especializado en ecoturismo, desarrolló un programa de formación en línea para el personal sobre la importancia de la conservación de la biodiversidad y la implicación de los huéspedes en prácticas de turismo sostenible. La formación también incluyó módulos sobre certificaciones ecológicas y verdes reconocidas en el sector.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los viajeros solían compartir publicaciones en Instagram, etiquetando el alojamiento en sus fotos de los exuberantes alrededores y destacando las características sostenibles del mismo. Muchos señalaban cómo la albergue con la conservación quedaba claramente por parte del personal.
Green Skills	Rainforest Lodge (Costa Rica)	Procedimiento	Un lodge de Costa Rica especializado en ecoturismo desarrolló un programa de aprendizaje en línea para formar a sus empleados en prácticas ecológicas, educación medioambiental y sostenibilidad. También ofrecieron módulos sobre cómo prestar un servicio excepcional a los turistas con conciencia ecológica.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los huéspedes etiquetaron al alojamiento en Instagram por sus servicios respetuosos con el medio ambiente, elogiando al personal por su conocimiento de las iniciativas locales de conservación y destacando el papel del alojamiento en la preservación de la selva tropical.
Competencias ecológicas	Ecoventura (pequeña agencia de ecoturismo en Ecuador)	Procedimiento	Ecoventura, una pequeña agencia de ecoturismo de Ecuador, utiliza el aprendizaje en línea para formar a su personal en materia de conservación medioambiental, biodiversidad local y prácticas de turismo sostenible. Los módulos de formación en línea enseñan al personal a reducir el uso de plástico, a apoyar las iniciativas locales de conservación y a educar a los turistas sobre prácticas sostenibles.
		Resultados	Los guías turísticos de la agencia adquirieron mayores conocimientos sobre los ecosistemas locales y transmitieron estos valores de forma eficaz a los turistas, lo que se tradujo en más opiniones positivas y un aumento de la fidelidad de los clientes.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los turistas compartieron sus experiencias en Instagram, etiquetando a Ecoventura por su enfoque educativo en materia de conservación. Varios huéspedes elogiaron al personal por su profundo conocimiento de la fauna local y de los problemas medioambientales, lo que contribuyó a aumentar la notoriedad de la marca en las redes sociales.

Habilidades ecológicas	Eco-Cabins Retreat (pequeño albergue ecológico en Nueva Zelanda)	Procedimiento	Este ecoalbergue ofrece una variedad de módulos de aprendizaje en línea a su personal para promover la sostenibilidad y las prácticas de ecoturismo. El personal recibe formación sobre la gestión eficiente de recursos como el agua y la electricidad, la minimización de residuos y la comunicación de prácticas respetuosas con el medio ambiente a los huéspedes. También se tratan temas relacionados con las certificaciones de ecoturismo y el abastecimiento sostenible de alimentos.
		Resultados	El albergue experimentó un aumento en la satisfacción de los huéspedes, y los viajeros destacaron especialmente las características sostenibles del alojamiento y el entusiasmo del personal a la hora de compartir prácticas ecológicas respetuosas con el medio ambiente.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los huéspedes publicaban con frecuencia en las redes sociales sobre el diseño respetuoso con el medio ambiente del albergue y la amabilidad del personal a la hora de explicar las prácticas sostenibles. En plataformas como Instagram, etiquetaban al albergue con hashtags como #viajes sostenibles y #ecoturismo, lo que ha mejorado la visibilidad de la empresa

Habilidades ecológicas	huella ecológica Escapada Las visitas guiadas (pequeño operador turístico en la África)	procedimientos	Este pequeño operador turístico implantó la formación en línea para formar a los guías y al personal sobre el turismo responsable de la fauna silvestre y de conservación. La formación incluye módulos sobre la comprensión de los ecosistemas locales, la reducción del impacto medioambiental y cómo sensibilizar a los huéspedes sobre la importancia de preservar los hábitats naturales.
		Resultados	El personal quedó mejor preparado para impartir experiencias a los turistas sobre la conservación de la vida silvestre, lo que contribuyó a un aumento de las reservas y a un incremento del número de clientes habituales, que valoraron el compromiso de la empresa con sostenibilidad.
		Comentarios / Opiniones / Visibility	Muchos huéspedes compartieron fotos de sus excursiones y elogiaron al personal por su profundo conocimiento de la fauna local. La empresa página de Facebook e Instagram de la empresa contaron con publicaciones que destacaban cómo la eran a la vez educativas y respetuosas con el medio ambiente.

			Skyline Adventure Tours, que ofrece excursiones al aire libre como
--	--	--	--

Competencias digitales	Skyline Adventure Tours (pequeña empresa de excursiones Operador en Canadá)	Procedimiento	senderismo y kayak, formó a sus empleados mediante cursos en línea sobre herramientas digitales para sistemas de reservas en línea y la gestión de la relación con el cliente software de gestión de relaciones con los clientes (CRM) y marketing en redes sociales. La formación también incluyó la creación de contenido digital (vídeos, blogs y publicaciones en redes sociales) para atraer y captar nuevos clientes.
		Resultados	El personal mejoró sus habilidades en el uso de herramientas de marketing digital y gestionar las reservas en línea de forma eficiente, lo que se tradujo en mayores tasas de conversión desde las plataformas digitales y una mejor .
		comentarios / Comentarios / Visibilidad	La interacción en las redes sociales se disparó gracias a que los clientes compartían sus experiencias de aventura, etiquetando a la empresa y publicando sobre su experiencia de reserva sin complicaciones. Los huéspedes elogiaron la activa presencia de la empresa en las redes sociales, lo que les ayudó a tomar decisiones sobre la reserva de actividades.
Habilidades Interculturales	Santiago Boutique Hotel (pequeño hotel en Chile)	Procedimiento	El Santiago Boutique Hotel puso en marcha un programa de formación en línea centrado en la sensibilidad intercultural y la comunicación multilingüe. Los módulos abarcaban temas como comprensión de las diferencias culturales, la importancia de la comunicación no verbal y la gestión eficaz de las de manera eficaz. El hotel también utilizó la plataforma para enseñar frases básicas en varios idiomas para ayudarles a comunicarse con los huéspedes internacionales.
		Resultados	: El personal estaba mejor preparado para atender a huéspedes de diferentes orígenes culturales, lo que mejoró la experiencia general de los huéspedes. Muchos visitantes de todo el mundo valoraron los esfuerzos del personal por satisfacer sus necesidades y respetar normas culturales.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Los huéspedes publicaron sus experiencias positivas en Facebook y en TripAdvisor, en los que destacaban cómo les había hecho sentir el personal como en casa, independientemente de su nacionalidad. Viajeros de diversos países compartieron fotos de sus estancias y mencionaron el excepcional servicio del hotel y su atención a los matices

			culturales.
--	--	--	-------------

Habilidades interculturales	Mendoza Wine Tours (pequeño operador turístico de Argentina)	La	Mendoza Wine Tours, una pequeña empresa que ofrece catas de vino experiencias, ha implantado la formación en línea para su personal con el fin de mejorar los conocimientos culturales y la comunicación intercultural. El formación se centró en cómo atender a los turistas internacionales aficionados al vino , formando al personal sobre las diversas culturas y preferencias, y enseñándoles a manejar las en relación con la comida y la bebida.
		Resultados	La empresa experimentó un aumento en las reservas de viajeros internacionales, ya que el personal fue capaz de ofrecer experiencias personalizadas que se adaptaban a los gustos culturales. La capacidad del personal para informar a los huéspedes sobre la industria vinícola local de una manera respetuosa con las diferencias culturales mejoró el valor y el atractivo de los tours.
		Comentarios / Comentarios / Visibilidad	Los huéspedes compartieron sus experiencias de cata de vinos en plataformas como Facebook e Instagram, etiquetando a Mendoza Wine Tours. Ellos a menudo destacaban la capacidad del personal para crear una experiencia atractiva y que respetaba las diferencias culturales, lo que animó a otros a reservar las visitas guiadas.

Habilidades interculturales	The Backpacker Hostel (Australia)	Procedimiento	Un pequeño albergue de Melbourne ofrece cursos de formación en línea al personal centrados en la comunicación multicultural y en el trabajo con viajeros nómadas digitales. Los módulos incluyen la comprensión las diversas culturas laborales a nivel mundial, los modales sociales y los fundamentos lingüísticos de las nacionalidades más comunes (por ejemplo, inglés, mandarín y español).
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	El albergue recibió elogios en Facebook por su personal amable y sensible a las diferencias culturales; muchos viajeros compartieron sus experiencias positivas en los espacios comunes y recomendaron Es ideal para mochileros internacionales.
	La Belle Vie	Procedimiento	La Belle Vie Bistro, un restaurante francés de gestión familiar, adoptó una plataforma de aprendizaje electrónico para formar a su personal de sala en atención al cliente, técnicas de venta adicional y gestión de restricciones alimentarias. Utilizaron módulos online breves que el personal podía completar durante las horas de menor actividad.

Habilidades intercultural es	Bistro (pequeño restaurante en EE. UU.)	Resultados	El restaurante experimentó un aumento de la satisfacción de los clientes, quienes destacaron los conocimientos y la atención de los camareros. Esto se tradujo en mejores valoraciones en plataformas como Yelp y en una mayor interacción en las redes sociales.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	Muchos comensales publicaron en Facebook e Instagram comentarios sobre el «servicio increíble» y sobre cómo los camareros eran capaces de ofrecer excelentes recomendaciones sobre maridajes de comida y vino, atribuyéndolo a la formación que habían recibido. Esto aumentó la visibilidad y la reputación del restaurante, especialmente en los círculos sociales locales.

Habilidades intercultural es	Casa Bella Boutique Hotel (pequeño hotel en México)	Procedimiento	Casa Bella, un pequeño hotel boutique en México, utilizó una combinación de módulos de aprendizaje en línea y formación virtual impartida por un formador para mejorar las habilidades de comunicación de su personal, la gestión de las y su conocimiento de los lugares de interés locales.
		Resultados	Los huéspedes afirmaron sentirse más bienvenidos y valorados gracias a la atención y los conocimientos del personal. La formación permitió reducir los tiempos de respuesta y mejorar la interacción con los huéspedes, lo que repercutió directamente en las opiniones de los clientes.
		Comentarios / Opiniones / Visibilidad	La página de Facebook del hotel registró un aumento de la participación, y los visitantes elogiaron el «servicio magnífico» y las «estupendas recomendaciones locales». Los huéspedes compartieron sus experiencias y destacaron que el personal se esforzó al máximo para que su estancia fuera agradable, lo que ayudó al hotel a ganar más visibilidad en Internet.