

La formación de los guías turísticos

LOLA GARCÍA

Guía Turístico de las Illes Balears

Resumen

El presente texto repasa brevemente la formación y los requisitos para obtener el título de guía turístico en las Baleares, comparándose también con otras ciudades y países. Finalmente, enumera algunos consejos para poder ser un buen guía turístico.

Palabras clave: formación, guía turístico, profesión, turismo, Baleares

Abstract

This paper is a brief review about the training and requirements to obtain the title needed to become a tour guide in the Balearic Islands, also comparing this situation with other places in Spain. Finally, it lists some tips to become a good tour guide.

Keywords: training, tour guide, profession, tourism, Balearic Islands

Un Guía de Turismo en Mallorca, en Barcelona o cualquier otra ciudad española, en Roma o cualquier ciudad de Italia, en Nuremberg o cualquier ciudad alemana, en resumen, en cualquier lugar de Europa, debe poder moverse con las mismas normas generales de actuación ejerza donde ejerza su labor.

Dicha formación general debería constituir el 33,33% de las materias relacionadas, donde tendrían carácter prioritario las dedicadas a temas de Atención al Cliente a través de una serie de herramientas como PNL, estudio de los microgestos, empatía, asertividad, gestión de conflictos, Técnicas y Habilidades para Hablar en Público, imprescindibles para todos aquellos profesionales que estén “cara al público”. Dentro de este porcentaje estarían contemplados también los idiomas —convalidación del idioma materno si es extranjero sólo a nivel de aula, no en prácticas. Otro 33,33% estaría centrado en el propio país donde se va a trabajar —España en este caso— y a la relación histórica de la CCAA donde se ejercerá con el resto de Europa, resto del país y con la propia CCAA. Sin perder el contacto, que debería ser continuo, con las materias de Atención a la Actitud hacia el cliente. El otro 33,33% restante específico y concreto del espacio donde se va a trabajar.

Así, un Guía que ejerza en Mallorca deberá conocer todo lo relacionado con el Patrimonio Cultural y Natural de las Baleares, su Historia particular, la relación de la misma con el resto de islas, así como absolutamente todo lo relacionado, con la forma de corresponderse de las Baleares con el resto de su entorno.

Entonces, los futuros guías deberían demostrar que conocen y que se han formado en el 33,33% específico del lugar en cuestión, pudiendo de esta forma convertirse en auténticos profesionales formados para guiar e informar de manera excelente en cualquier lugar que se haya elegido para ejercer esta profesión. Reivindico, por tanto, y emplazo a la Conselleria de Turisme para que se recuperen los exámenes de Guía en ese 33% específico en esta comunidad, de la misma manera que se están recuperando en el resto de España.

Las prácticas contemplarían la evaluación de la aplicación de todo lo aprendido “a pie de calle”; es decir, de cada uno de los 33,33% especificados anteriormente. No es viable que la experiencia que no sea como Guía turístico sea susceptible de convalidación de parte o de la totalidad de las prácticas. No es normal que alguien que ha estado trabajando haciendo reservas de avión en una agencia de viajes, convalide prácticas de Guía de Turisme. Las prácticas deberían ser específicas e independientes en tiempo de la parte teórica. E imprescindibles.

Ahora, el modelo de enseñanza es algo obsoleto y el panorama de los guías está cambiando día a día. Muchos jóvenes polacos, rusos, rumanos, con mucha ilusión, ganas de trabajar, titulaciones de turismo en sus países, “viajados” por toda Europa guiando grupos, están pisando fuerte. En unos pocos años estarán a disposición del mercado laboral. No podemos cerrar los ojos a eso, no podemos dejarles ir “por libre” en cuanto a formación reglada.

Y no es justo para ellos que les digamos que no podemos ayudarles a profundizar y que tienen que formarse de manera autodidacta —con el peligro que eso supone.

Sus estudios deben contemplar exactamente el trabajo que van a realizar. Y las respectivas Conselleries deben velar para que eso se dé eficientemente. Ya saben, por aquello de la “la información veraz”, “la imagen de la isla”, etc.

Las empresas que recurren a estos profesionales también tienen sistemas de trabajo obsoletos en algunos casos, hay honrosas excepciones. Además, acusan la crisis con fuerza.

La posibilidad del cliente de poder organizar vacaciones, excursiones, sin intermediarios, a través de Internet, ha golpeado duramente a estas empresas. Esto es un caldo de cultivo ideal para que prime la ganancia a la calidad, buscando cada vez menos precio por parte de los profesionales aunque suponga sacrificar la profesionalidad.

El Guía de Turismo, hoy, funciona como autónomo, en cooperativas y en pequeñas empresas. Como pertenecientes al Colegio de Guías de Turismo de Baleares —único en Europa—, poseen además de sus propios contactos, la opción de apuntarse a una bolsa de trabajo a la cual recurren bastantes empresas para obtener servicios guiados y poseen también esta vía para ir incorporándose poco a poco al mundo de los guías.

El Guía actual, y el que se va demandando, debe ser capaz también de atender a esa gran porción de visitantes que hasta hace poco eran completamente ignorados: los locales, los residentes.

La innovación en cuanto al producto es muy interesante. Rutas nuevas que sólo pueden ser comprendidas de verdad por residentes. Así que, las historias, las leyendas, las rutas literarias, rutas de museos, visitas a lugares como cementerios..., crecen en estatura para nuestros locales.



Y somos bastantes los que creemos que ahí hay un verdadero “filón” de información, y un nicho de trabajo importante. Un mallorquín que quiere ver las cuevas se va por su cuenta, no busca un Guía. Pero si quiere saber qué tenemos de modernismo en, por ejemplo, Palma, recorrer nuestro Barrio Judío, visitar un convento de clausura, etc., y reservará en un itinerario guiado. Seguro. Queremos guías capaces de ofrecer información pero también capaces de ofrecer humanidad, entendimiento, empatía, dominio del entorno, saberlo interpretar, que sepa autogestionarse si procede, que destaque, en fin, por su

calidad. Hemos sido pioneros en muchos puntos relacionados con el turismo, también podemos serlo en cuanto a esta excelencia.

En una visita guiada no es suficiente con transmitir información. Se trata de que la información se convierta en atractiva para el oyente y que el tiempo de la visita guiada sea no sólo instructivo sino también una experiencia memorable.

Y es que a veces no es fácil captar la atención del grupo. Y más difícil todavía es mantenerla, sobre todo si la visita dura varias horas. Por ello, el Guía no tiene más remedio que aprender y aplicar ciertos trucos para enganchar a la audiencia:

Hacer participar al grupo con alguna dinámica o juego en rutas como por ejemplo las creadas para niños, de este modo, la audiencia pasa a ser participante.

Lanzar preguntas y dejar que las respondan. Al fin y al cabo, dejar que el grupo hable. Iniciar la visita o alguna de las partes de la explicación con preguntas permite que el público aporte sus conocimientos, interpretaciones o teorías, que luego serán confirmados o matizados por el Guía, completando así el discurso.

Si el tipo de grupo se presta a ello, y el Guía puede, ser capaces de una cierta dramatización.

Sentido del humor. Por un lado, mostrar sentido del humor en el caso de tener que responder a inesperadas preguntas que pueda hacer el grupo; y por otro lado, usar el sentido del humor durante la visitas –anécdotas, historias curiosas, contradicciones, etc.– se disfrutarán mucho más si el Guía les añade un toque de humor –ojo con los chistes, nada que pueda herir la sensibilidad de nadie.

Cambiar de tono de voz, modular, entonar. Algo que nunca olvidará un visitante: explicaciones monótonas de un Guía. Durante la intervención, las exclamaciones deben ser exclamaciones, las pausas como pausas y los diálogos deben parecer serlo.

Integrar las nuevas tecnologías. Así se puede animar al grupo a compartir fotografías e impresiones no sólo tras la ruta, sino también durante, siempre que esto no afecte en exceso a la marcha normal de la ruta.

Relacionar con un ejemplo actual. Al hablar de un monumento, la historia a veces nos resulta lejana. Pero si lo relacionamos con usos o costumbres actuales, sin duda la atención aumenta, y la comprensión es mucho más real.

Pero al margen de estos consejos, lo imprescindible es que el Guía sepa transmitir que disfruta de su trabajo, y que aunque haya repetido la visita decenas de veces, sabe hacerla nueva cada día.

Y, sobre todo, que se note que ni quiere aburrir, ni tampoco aburrirse.