



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Máster

Memoria de prácticas en la oficina de turismo de
Hossegor

Marta Luis Blasco

Master en Dirección y Planificación Turística

Año 2012

ÍNDICE

Introducción

Búsqueda y características técnicas de las prácticas

Entorno general: Hossegor

- Localización y características administrativas
- Estación balnearia
- Destino turístico, características de la clientela

Entorno específico: Oficina de turismo

- Creación y características administrativas
- Misiones
- Plano de la oficina
- Organigrama
- Proceso de cambio a nivel comunicativo: prioridad de lo digital
- Proceso de calidad

Descripción del periodo de prácticas

- Instrumentos de trabajo
- Misiones realizadas
- Reflexión personal

Conclusión

Bibliografía

Anexos (documento adjunto)



Introducción

Este trabajo de fin de máster consiste en la realización de una memoria la que se ponen de manifiesto los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes adquiridos a lo largo de la titulación, y que me han servido para desarrollar una actividad competente a lo largo del periodo de prácticas; así como todos los retos y desafíos a los que me he tenido que enfrentar y superar durante el periodo de realización de las mismas.

Búsqueda y características técnicas de las prácticas

La Universidad de Estudios Empresariales de Huesca, donde he realizado mi primer año de master en Dirección y Planificación turística, propone a sus estudiantes un intercambio con la Universidad de Pau et Pays de l'Adour, con el objetivo de realizar el segundo año del master en lengua extranjera, y de ese modo completar la formación con un doble diploma.

Tras tomar la decisión de desplazarme a Francia para realizar mi segundo año de estudios del master, y una vez finalizado el año escolar, es necesario realizar un periodo de prácticas de 300 horas para completar la formación. Este periodo puede llevarse a cabo tanto en España como en Francia. Dado que he realizado mis estudios de Master en Loisirs, Tourisme et Développement Territorial satisfactoriamente en Pau, tomé la decisión de completar mi formación realizando el periodo de prácticas en Francia.

Varios Profesores de la universidad de Pau, tienen como misión ayudar a los estudiantes en la orientación de su vida profesional. Durante varias sesiones de la asignatura “inserción profesional”, me indicaron diferentes pautas sobre como realizar correctamente un Curriculum Vitae, así como una carta de motivación para presentarse en una empresa francesa. Seguidamente, tuvimos 2 sesiones de orientación laboral, en las que nos mostraron diferentes motores de búsqueda de Prácticas que propone la universidad en su página web¹, así como fuera de ella. Gracias a este departamento de inserción profesional fue como recibí por e-mail una oferta de 5 puestos de prácticas en la Oficina de Turismo de Hossegor (ver anexo 1), en la que estaban muy interesados en contratar alumnos con un buen nivel de español. Así pues, redacté una carta de motivación específica (ver anexo II), dirigida a dicha oficina de turismo, explicándoles mi interés en realizar mi periodo de prácticas en Francia, y les envié mi Curriculum Vitae. (Ver anexo III).

Unas semanas más tarde, la responsable de los estudiantes de prácticas de la oficina de turismo de Hossegor, Isabel Richardot, se puso en contacto conmigo, realizando directamente una entrevista telefónica para verificar mi nivel de lengua francesa, indispensable para acceder al puesto. Aunque la entrevista me pilló por sorpresa, supere

¹ Fuente: <http://www.univ-pau.fr/live/orientation>



la prueba exitosamente. Fue entonces cuando Isabel me propuso presentarme en la oficina de turismo personalmente para realizar una segunda entrevista.

Una vez en la oficina de turismo, me explicaron las condiciones del puesto, cuales serian las tareas a realizar, alojamiento durante el periodo de prácticas, etc.

Los términos acordados fueron los siguientes:

El calendario de trabajo sería del 1 de junio al 31 de agosto, coincidiendo con la temporada turística, y el horario propuesto de 35 horas semanales y dos días de fiesta semanales no consecutivos (455 horas totales).

El ayuntamiento proporciona un alojamiento a determinados empleados durante temporada estival. Así, la oficina de turismo nos propone un alojamiento en los estudios individuales que propone el ayuntamiento. Cuenta con 2 edificios de 30 estudios individuales, ahí estarán alojados los socorristas de la playa y policías de refuerzo que vienen para la temporada alta. Dicho alojamiento tendrá un coste de 200€/mes. Nuestra remuneración será del 30% del salario mínimo interprofesional, 436,05 € mensuales.

Al descontar el coste del alojamiento, nuestro salario se reduce a 236'05€.

Finalmente, fui contratada para realizar mi periodo de prácticas en la oficina de turismo de Hossegor.

Entorno general: Hossegor

Hossegor es un pequeño pueblo costero, situado al suroeste de Francia, en la región de Aquitania, concretamente en el departamento de Las Landas, (véase localización a continuación). Además, Hossegor se encuentra dentro de la “Communauté des Communes Maremne Adour Cote-Sud”, (MACS), que es similar a las comarcas en Aragón.

La « Communauté de Communes de MACS² », creada en 2002, reagrupa 23 municipios, de los cuales, 8 son estaciones litorales. Y 15 se encuentran en el interior del territorio.³

Mapas de localización de Hossegor

Hossegor en Francia



Fuentes:

<http://www.google.es/search?q=mapa+landas+imagenes&hl=es>
<http://es.wikipedia.org/wiki/Soorts-Hossegor>

Pueblos de Las Landas (○)



² Cf. www.cc-macs.org

³ « Manuel du stagiaire »: N.Gougnard, A.Manero y M.Luis. Oficina de turismo de Hossegor 2012

La oferta turística de MACS se basa en un patrimonio natural excepcional, con sus 35km de playas de arena fina, sus 3 reservas naturales, aguas termales, sus estanques y sus lagos. En Capbreton (el pueblo que linda con Hossegor) se encuentra el único puerto de Las Landas. El río Adour, que atraviesa el territorio, es de un gran atractivo turístico, ya que al ser una zona muy húmeda, de lugar a magnificas rutas y senderos para descubrir un patrimonio natural excepcional.

El surf es un deporte muy desarrollado en la zona desde los años 70, con más de 50 escuelas en la actualidad. Además, diferentes campeonatos de surf se desarrollan en el territorio. Para contribuir al buen nombre, la « Communauté de communes de MACS» encontramos cuatro estaciones de Golf.

La arquitectura Vasco-Landesa, influencia del estilo Vasco de “Labour”⁴ y el Art-déco, se desarrolló en el territorio en los años 20. Antiguamente se contaban más de 200 “villas” de ese tipo. El Sporting Casino de Hossegor es uno de los mejores ejemplos de este estilo típico, a la vez que original.

EL pueblo de Hossegor, que al principio no se trataba más que de un pequeño barrio de Soorts, se desarrolló en el periodo de entreguerras. Su patrimonio natural excepcional (lago y playa) fueron el principal éxito de su desarrollo.

Es en este contexto que se construye Hossegor como “estación de deportes elegantes”, la arquitectura vasco-landesa, ilustrada por edificios como el Sporting Casino (Declarado monumento histórico), El club-house de Golf, La plaza de las Landas (zona de protección del patrimonio arquitectural, urbano y paisajístico), así como diferentes “villas” edificadas en el pueblo.

⁴ Ejemplo: <http://www.lamaisonlabourdine.com/english/pageuk.htm>



Sporting Casino de Hossegor

Fuente: <http://www.hossegor.fr/sites/site.aspx>

Surf en Hossegor

La estación se caracteriza también por sus numerosas posibilidades de actividades deportivas. Tras convertirse en capital europea del surf, Hossegor alberga actualmente diferentes competiciones internacionales tales como el “Quicksilver Pro France”. El Golf de Hossegor organiza cada año el “Gran Premio de las Landas”, que reúne a los golfistas amateur tanto de Francia como Extranjeros. Además, la estación sigue manteniendo su plaza distinguida en deportes tradicionales y regionales, como la Pelota Vasca, una práctica típica en el “Jai Alai”.

Entre la tradición y la modernidad, Hossegor ofrece una amplia gama de actividades gracias a su patrimonio arquitectural y natural, así como su constante desarrollo en el tiempo.

En la actualidad, la estación cuenta con un total de 3.352 habitantes⁵ fijos todo el año, cifra que se multiplica ampliamente durante el verano, ya que recibe en torno a 40.000 visitantes cada temporada.

Existen dos tipos de clientela muy definidos en Hossegor. De un lado encontramos las personas de más de 50 años (en torno al 50% de los visitantes), atraídas a la estación por su tranquilidad o deportes como el golf. Por otro lado, gran cantidad de jóvenes entre 18 y 34 (40% de los visitantes) se desplaza hasta Hossegor para practicar surf principal-

⁵ <http://www.recensement.insee.fr/home.action>

mente, aunque también otro tipo de deportes. Los visitantes más frecuentes suelen ser españoles, ingleses, australianos y alemanes.

En cuanto a la capacidad de acogida de la estación, Hossegor cuenta con 12 hoteles, 1 residencia de turismo y una ciudad residencial. También existen en torno a 400 empresas y 200 comercios.⁶

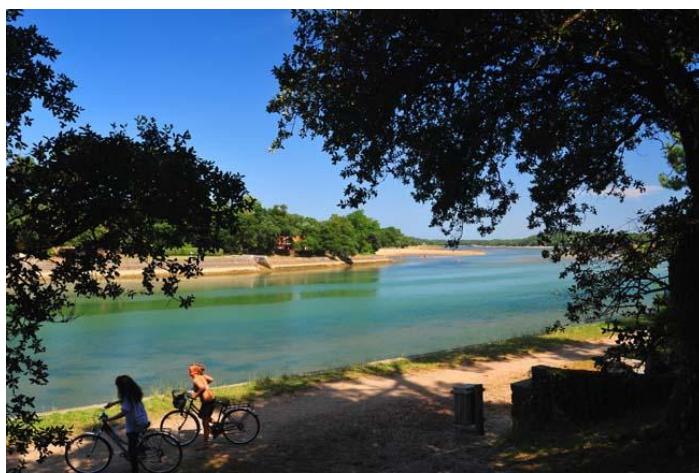
El territorio se compone de una superficie de 1.500 hectáreas, de las cuales 1/3 es zona forestal, 1/3 zonas residenciales y 1/3 zonas naturales y agrícolas. El territorio de Hossegor incluye cuatro playas en el océano (3'5 km de costa) y cuatro playas en el lago.

Playa Central de Hossegor



Fuente: <http://www.hossegor.fr/pages/default-galerie.aspx?id=surf-327&t=2>

El lago Marino de Hossegor



Fuente: <http://www.hossegor.fr/pages/default-galerie.aspx?id=surf-327&t=2>

⁶ « Manuel du stagiaire »: N.Gougnard, A.Manero y M.Luis. Oficina de turismo de Hossegor 2012.

Entorno específico: Oficina de turismo

La oficina de turismo de Hossegor fue creada en 1933, con el objetivo de ayudar al desarrollo turístico ordenado de la estación, así como para proporcionar un servicio informativo de calidad a todos los visitantes de la región.

La oficina de Turismo de Hossegor, es una asociación según la ley 1901, clasificada con 3 estrellas ***. Además, desde 2003, ostenta el sello “Qualité Tourisme”⁷, (“Q” de Calidad en turismo). Su misión es múltiple:

- Recibir y aconsejar a los clientes dando una información turística fiable y completa sobre la región a los visitantes.
- Concebir guías, mapas y revistas en diferentes idiomas
- Dar prioridad a los miembros adheridos en cuanto a la difusión de folletos y sobre todo sirviéndose de los nuevos instrumentos como son los Ipad's o la aplicación informática creada por la oficina de turismo.
- Crear y mantener al día la pagina de internet www.hossegor.fr , así como la aplicación informática de Hossegor.
- Organizar completamente eventos como exposiciones artísticas (2.000 visitantes), el salón del libro (6.000 visitantes), festival “Los Festivales” (32.000 espectadores), Festival “Latinossegor” (35.000 espectadores) o el Hossegor Air Festival (20.000 espectadores).
- Ayudar y participar en iniciativas exteriores del tipo “Ronde des Sables” o la competición de Surf “Rip Curl Pro”
- Debe dar la posibilidad de consultar las disponibilidades inmediatas en alojamientos.
- Proponer prestaciones turísticas del tipo actividades de descubrimiento o visitas guiadas.
- Permitir a los visitantes una conexión gratuita a internet.
- Gestionar las informaciones de los paneles electrónicos, luminosos situados en el pueblo.

⁷ www.qualite-tourisme.gouv.fr



- Atender a la prensa y otros medios de comunicación (TV, radios,...).

El presupuesto anual de La oficina de turismo es de 180.000 euros brutos, sometidos a la aprobación del Consejo Municipal. Debido a su condición de asociación, vive gracias a sus adherentes: comerciantes, artesanos, hoteleros o prestadores de servicios, ya sean de Hossegor o los alrededores. Estos pagan una cotización para poder así figurar en la guía turística (versión papel), en la web, la aplicación “Hossegor”, o en la página web de la oficina de turismo, quien se compromete igualmente a difundir sus documentos en las estanterías y entre los clientes.

La oficina de turismo está situado en el corazón del pueblo y comparte el edificio con el ayuntamiento. Se trató de un edificio de estilo vasco-landes, completamente adaptado para las personas con movilidad reducida.

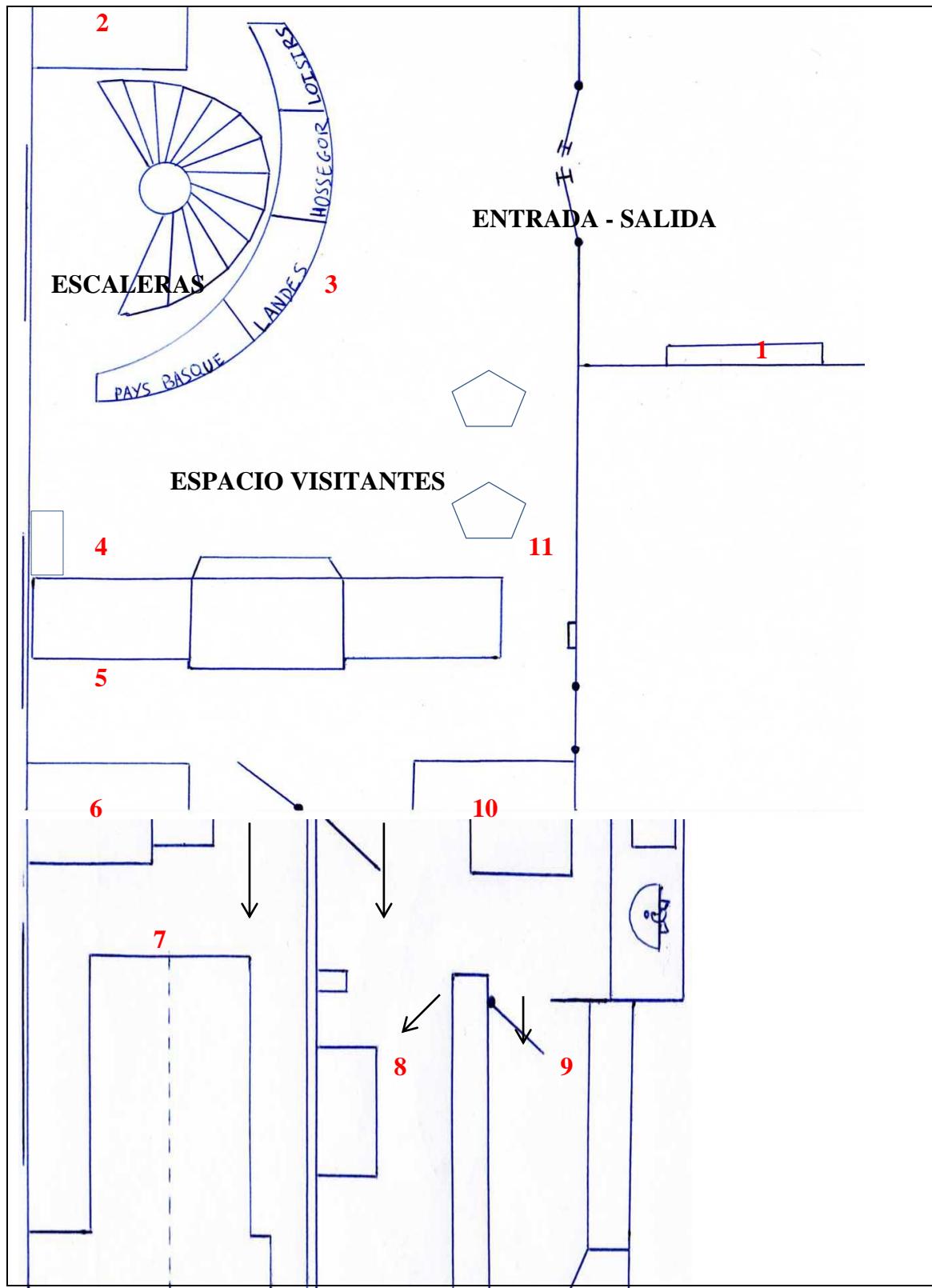
Oficina de Turismo de Hossegor



Fuente: <http://www.hossegor.fr/sites/site.aspx?id=oficina+de+turismo-1&t=1>

El interior de la oficina se compone de 2 pisos. En la planta baja encontramos en primer lugar, el mostrador de atención al público, las estanterías con la presentación de folletos, el ordenador con internet gratuito para los clientes y el espacio de la boutique; tras el mostrador se encuentra el despacho administrativo y la fotocopiadora. En el primer piso se encuentran el despacho de dirección y el despacho de animación.

A continuación podemos observar un plano detallado de la oficina de turismo así como la leyenda del mismo.

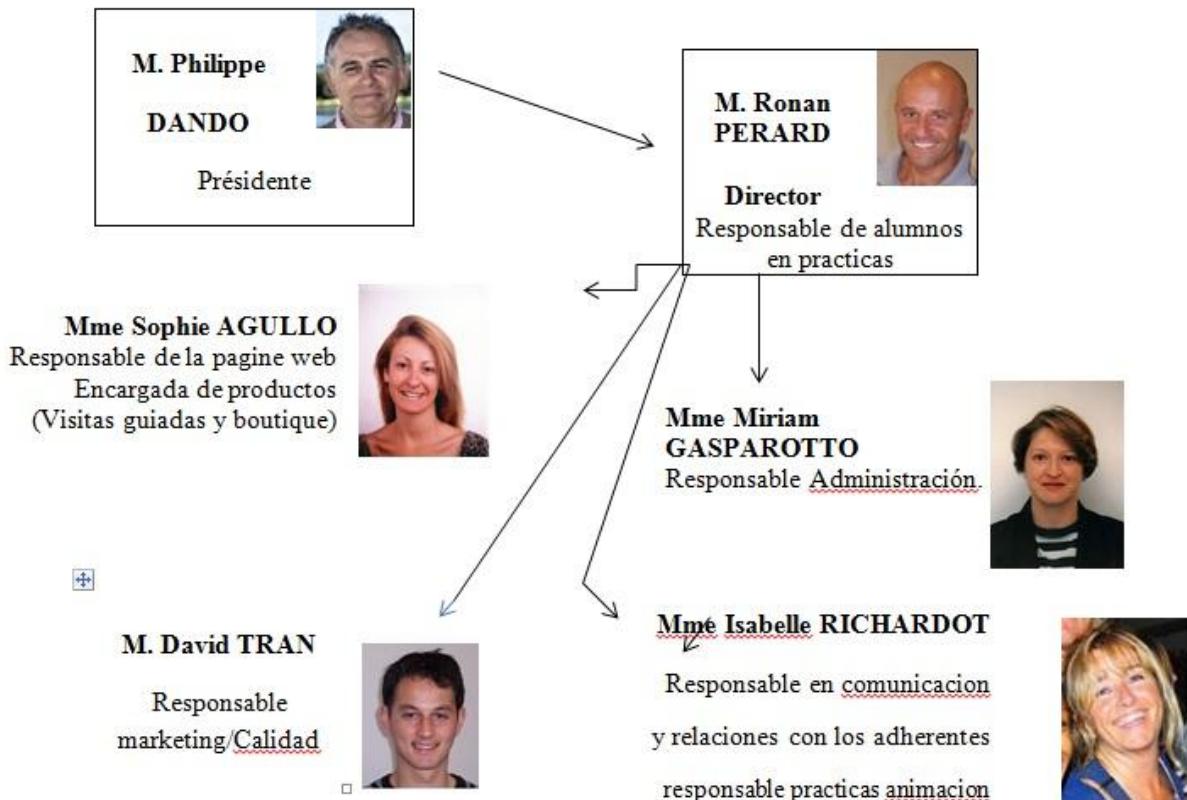
Plano detallado de la oficina de Turismo de Hossegor

Fuente: « Manuel du stagiaire »: N.Gougnard, A.Manero y M.Luis. Oficina de turismo de Hossegor 2012

Leyenda del plano de la oficina de turismo

- 1- Tablón de anuncios
- 2- Stock de no adherentes y animaciones
- 3- Estanterías con los folletos
- 4- Ordenador gratuito para los clientes
- 5- Ordenador atención al público
- 6- Stock de documentos más frecuentes y adheridos a la oficina de turismo
- 7- Despacho administrativo
- 8- Fotocopiadora, scanner y fax
- 9- W.C
- 10- Maquina de Franqueados postales.
- 1 - Mesas donde están situados los I pad's a disposición de los clientes

El personal de la oficina de turismo se compone de 5 trabajadores fijos y un consejo de administración. A continuación encontraremos el organigrama de la asociación:

Organigrama de la oficina de turismo

Fuente: « Manuel du stagiaire »: N.Gougnard, A.Manero y M.Luis. Oficina de turismo de Hossegor 2012

David Tran es el referente en calidad de la oficina de turismo, y es con el que los alumnos en prácticas trabajan, a través de sus indicaciones. La obtención de la marca “Qualité Tourisme” en el seno de la oficina de turismo, no significa que los alumnos en prácticas y trabajadores debamos detenernos ahí, nuestro papel es asegurarnos de que la oficina continúa desarrollando una estrategia de calidad y de procedimientos de mejora de actuaciones cotidianas; lo que implica diferentes actuaciones:

- Realizar acciones correctivas
- Realizar cuestionarios de satisfacción regularmente
- Fijar el presupuesto destinado a desarrollar el procedimiento de calidad durante las reuniones internas mensuales
- Conservar una organización optima y eficaz entre el conjunto del personal (gestión de stocks comunicación...)
- Desarrollar correctamente el proceso de calidad en la atención al cliente, tanto física como telefónicamente.
- Dar un trato personalizado y cercano a los clientes

El sello “Qualité Tourisme”, no es más que el comienzo en la estrategia, a largo plazo, de la asociación, ya que más tarde, la oficina de turismo de Hossegor se dirige hacia una evolución en los diferentes sellos además de realizar estudios sobre el sello Turismo accesible y ecoturismo.

La nueva misión que se propone a corto plazo de la oficina de turismo, se basa en la obtención de una diferenciación, de dar un plus a los clientes. Para ello ha apostado por el uso de las nuevas tecnologías, intentando reducir el numero de folletos expuestos en las estanterías y otros soportes en papel y fomentando el uso de los I pad's, que se encuentran a disposición de los clientes; así como de la aplicación informática “Hossegor” desarrollada por la oficina de turismo y que se encuentra instalada en los I pad's. Además gracias a su conexión a internet, nos permite, al igual que a nuestros clientes, de realizar consultas a través de la web. Estas encajan con objetivo de adaptarse a las nuevas exigencias de la demanda (que desea obtener información de forma fácil, rápida, lúdica e interactiva).

Hossegor para Smartphone y I pad, es una aplicación gratuita, que podemos descargar de la web, en la que encontraremos toda la información útil sobre la estación: el tiempo y el estado del mar, los restaurantes, hoteles, servicios, animaciones, mapas, pistas para bicicletas, números de emergencia, etc. Siempre podremos tener la información mas actualizada “en el bolsillo”. Se trata de una novedosa iniciativa, que ha arrancado su periodo de pruebas con éxito ésta pasada temporada estival. Aunque todavía no se conocen los datos estadísticos, fiables, de la satisfacción del consumo y utilización de la misma por parte de los clientes/visitantes.

Descripción del periodo de prácticas

El 1 de junio fue mi primer día de prácticas en la oficina de turismo. En un primer contacto con lo que serían las tareas durante el periodo de prácticas, Davida Tran, el responsable en funciones de atención al público, nos presentó los que serían nuestros instrumentos de trabajo.

Gestión de Stock de la documentación:

Para comenzar, nos mostró el modo adecuado de presentar el pueblo a los clientes, con la ayuda de un mapa. Seguidamente, explicó a los alumnos en prácticas la organización de la documentación de la oficina de turismo en lo que se refiere a la gestión del stock de folletos. Dicha gestión se basa en tres criterios, de un lado encontramos los folletos que se refieren a animaciones, de otro las informaciones de empresas y servicios y por ultimo, encontramos los documentos que se difunden más a menudo.

En cuanto a las animaciones, se dividen en animaciones puntuales o animaciones continuadas durante el verano y además se encuentran ordenadas en diferentes estanterías, ya sea que tengan lugar en junio, julio, agosto, o durante todo el verano. Los documentos referidos a las empresas y servicios, los encontramos divididos según su compromiso con la oficina de turismo, es decir, adheridos o no adheridos. En caso que un cliente nos demande una información sobre un servicio concreto, proporcionaremos antes la información sobre las empresas adheridas a la oficina de turismo, el resto, se ofrecen si el cliente pregunta por ese servicio o empresa en particular.

Además de la gestión de la documentación sobre animaciones, empresas y servicios, también existe un apartado para la gestión de los folletos más utilizados, como los mapas y guías de Hossegor, así como de Las Landas en general, también los horarios de autobús, el calendario de mareas, y las animaciones, conciertos y visitas guiadas organizadas por la oficina de turismo. Este stock debe ser revisado y repuesto constantemente, ya que se trata de los folletos más demandados. Una gestión más amplia de los mismos se lleva a cabo en la boutique, localizada en la parte superior de la oficina de turismo, y en la antigua estación de tren; y es ahí donde iremos a buscarlos a la hora de reponerlos.

En cuanto a la presentación de dichos folletos en las estanterías, encontraremos en una estantería los folletos de empresas y servicios adheridos a la oficina de turismo, (que haremos rotar constantemente), a su vez divididos en actividades deportivas y otras actividades. En otra estantería encontramos los documentos mas distribuidos y en otra las animaciones puntuales, las cuales deben ser revisadas diariamente y sustituidas por otras una vez pase la fecha en que tienen lugar.

Nuevas tecnologías de la información:

Seguidamente, David pasa a explicar otros instrumentos de trabajo, como serian los I pad's, en ellos encontramos la nueva aplicación “Hossegor” disponible para I pad y Smartphone. Entre nuestras misiones está la de desarrollar la atención al público de una forma más numérica, tecnológica, además de explicar e informar a los clientes sobre el uso y ventajas de ambos instrumentos. Así pues, David nos muestra un ejemplo sobre el procedimiento de atención al público sirviéndose del I pad, así como de la búsqueda de informaciones concretas, tanto dentro de la aplicación “Hossegor”, como en la web.

Otra de las tareas que nos muestra David, es el software de administración de la información sobre el estado del mar, que es publicado en internet⁸; así como en la aplicación Hossegor para I pad y Smartphone. Esta información debe ser actualizada diariamente desde cada oficina de turismo del departamento. Para conocer la información que publicaremos en la web, tenemos que llamar por teléfono cada mañana a las diferentes playas, donde los trabajadores del puesto de socorro, nos transmiten el parte informativo sobre las diferentes playas, (color de la bandera, temperatura del agua, etc.). Seguidamente, actualizamos la información en la web.

También aprendimos con el tiempo a administrar la pagina web www.hossegor.fr, así como las cuentas creadas en Twitter y Facebook a través de las cuales se realiza la promoción y difusión tanto de la organización de diferentes festivales y animaciones que aquí tienen lugar como del propio Hossegor y sus empresas y servicios.

Gestión del tablón de anuncios:

Mas tarde, David nos muestra el tablón informativo donde se cuelgan los anuncios de las animaciones puntuales. Dicho panel debe ser revisado cada mañana y comprobar que ningún anuncio esta pasado de fecha, en cuyo caso, debe ser remplazado

⁸ Fuente: <http://www.pages-landes.info/details.php?id=16>

inmediatamente. La decisión de los anuncios a colocar se basa en dos criterios; la proximidad donde tiene lugar la animación, dando prioridad a aquellas que tienen lugar en Hossegor, y la fecha en que tienen lugar, promocionando antes las actividades o animaciones más próximas en el tiempo. Además se publican otros documentos como el programa de cine o números de emergencia.

Procedimiento de calidad:

Pasamos finalmente a nuestra mesa de trabajo, detrás del mostrador, para conocer el modo correcto de utilización del teléfono. Como poner una llamada en espera, responder a diferentes líneas o transferir una llamada entre otros. Es en ese momento cuando nos explican como es el procedimiento de calidad a la hora de responder al teléfono en Francia. Nos muestran algunas frases tipo y el protocolo adecuado a la hora de interactuar con los clientes. Entre otras:

- Dar prioridad a los clientes presentes en la oficina frente a las llamadas telefónicas
- Responder siempre al teléfono antes del cuarto tono. Si estamos atendiendo a un cliente, se le pide amablemente que espere un segundo, respondemos a la llamada antes del cuarto tono, y pondremos al llamante en espera. Una vez hayamos finalizado con el primer cliente, recuperaremos la llamada.
- Igualmente es necesario responder, antes del cuarto tono si es posible, a una segunda llamada entrante, poniendo a la primera en espera, respondiendo a la segunda línea y poniéndola también en espera hasta finalizar con la primera.
- Como tratar las llamadas que se dirigen a los responsables de la oficina de turismo (“¿a quien debo presentar?”, “¿sobre qué tema se trata?”, “el señor no está disponible en este momento”, “¿Desearía dejar un mensaje?...”).

Más adelante, llegaremos a realizar otro tipo de tareas como un estudio de calidad, a través de la creación y desarrollo de cuestionarios de satisfacción a los clientes,(un total de 500) con respecto a su opinión sobre la oficina de turismo y el servicio recibido; así como el tratamiento y análisis de los datos obtenidos y consecuente informe de resultados obtenidos.

No hay que olvidar que mantener el sello “Qualité Tourisme”⁹ es una manera de reforzar el compromiso de satisfacción del cliente.

Bases de datos e inventarios:

Cuando pasamos al ordenador, David nos mostro la carpeta de archivos comunes, donde encontraremos la mayor parte de los ficheros que nos serán necesarios.

Dentro de los ficheros más utilizados, encontramos una base de datos de gente que se ofrece para realizar 3 tipos de empleos que suelen ser solicitados en verano, estos son Limpieza, cuidado de niños y clases particulares de diferentes idiomas. Estos ficheros deben ser actualizados siempre que se recibe una nueva oferta, y facilitados siempre que sean solicitados.

Diariamente, los alumnos en prácticas deberán leer el periódico detenidamente y extraer las noticias que conciernan a Hossegor. A continuación, los artículos serán archivados en una base de datos, ordenados cronológicamente.

También existen ficheros para gestionar la disponibilidad diaria de los hoteles, o de las demandas de coches de alquiler que sean solicitadas y transmitidas a nuestros socios de la compañía “Hertz”. Además de facilitar una información más precisa a los clientes, podemos contribuir al desarrollo de estadísticas.

Otro de los ficheros que utilizaremos constantemente, es el de la gestión de stock de la boutique. Cada vez que el stock cambie de estado, debido a la reposición de folletos, debe ser anotado en el fichero/inventario, de esta forma podremos solicitar más folletos a la imprenta cuando el stock este cerca del mínimo indispensable.

En la boutique, además de la gestión de los documentos, encontramos un apartado de tienda. La oficina de turismo realiza la venta de algunos suvenires como camisetas, llaveros, gorras o bolsos. Este inventario también debe ser constantemente actualizado, esta tarea esta revisada por la persona responsable de la boutique.

Igualmente, la oficina realiza la venta de entradas para determinados eventos como las “Courses Landaises” o las competiciones de Pelota Vasca semanales. .Cualquier tipo de venta debe ser anotada e inventariada en un fichero / hoja de caja, con el, el/la

⁹ Fuente: <http://www.qualite-tourisme.gouv.fr/>

responsable de caja podrá llevar a cabo una contabilidad rigurosa. Una vez al mes se revisa y actualiza la totalidad del inventario.

Finalmente encontramos una base de datos en la que se anota el número de visitantes recibidos cada día en la oficina de turismo, gracias a un contador automático. Este fichero sirve para la contabilizar la frecuentación de la oficina de turismo y realizar estudios del consumidor.

Gestión del correo:

Seguidamente, David nos mostró un software, llamado “Tourinsoft”¹⁰, que utilizan todas las oficinas de turismo del departamento. Dicho software se utiliza para la gestión de las demandas de los clientes. El software se utiliza para la búsqueda de todo tipo de informaciones útiles en la zona, playas accesibles para discapacitados, áreas de estacionamiento de camping-cars, hostales, animaciones, mercadillos, zonas de surf, etc.

Además, “Tourinsoft”, permite gestionar las informaciones e-mails y correo postal que recibe la oficina, a los que se responde ya sea mediante plantillas con las informaciones más frecuentes, ó a través de una respuesta personalizada. Igualmente se envía por correo postal los documentos que se soliciten, adjuntando una carta de presentación de la oficina de Turismo.

Para gestionar las demandas se deben introducir todos los datos que tengamos de los clientes: e-mail, dirección, código postal, periodo de estancia, motivo de la visita, o documentos solicitados. De esta forma se pueden llegar a elaborar estadísticas sobre las informaciones más solicitadas, así como de sus demandantes.

Imágenes del software “Tourinsoft”

Demandes en attente - Historique				
Date/heure du traitement	Hôte	Mode de réponse	Statut	Fichier
27/06/2008 14:27:07	stagiaires s	Courrier	Traité	Lettre Etiquette
27/06/2008 11:44:32	stagiaires s	Courrier	Traité	Lettre Etiquette
26/06/2008 17:37:11	stagiaires s	Courrier	Traité	Lettre Etiquette
26/06/2008 16:29:21	stagiaires s	Courrier	Traité	Lettre Etiquette
26/06/2008 16:09:21	stagiaires s	Courrier	Traité	Lettre Etiquette
26/06/2008 14:57:50	stagiaires s	Courrier	Traité	Lettre

Fuentes: « Manuel du stagiaire »: N.Gougnard, A.Manero y M.Luis. Oficina de turismo de Hossegor 2012

¹⁰ Fuente: <http://www.tourinsoft.com/>

Otras Herramientas:

Seguidamente, David comenta el correcto uso de la fotocopiadora, scanner y fax, así como las tarifas a aplicar a los clientes en caso de que nos demanden este servicio. Finalmente, nos muestra como utilizar la maquina de colocar sellos, de la cual nos serviremos todos los días para realizar la gestión del correo.

Manual del “stagiaire” (alumno en prácticas)

En el manual del alumno en prácticas que recibimos el primer día, podemos encontrar algunas informaciones tanto de la región como de los pueblos y recursos más cercanos, además de la descripción correcta de las tareas a realizar.

Este manual fue creado en 2008 y no había sido nunca actualizado, por lo que las informaciones ofrecidas no eran del todo correctas ni fiables. Así pues, se nos encargó la redacción de un nuevo manual que sería entregado a los nuevos estudiantes en prácticas a su llegada a la oficina de turismo. Éste debería constar de todas las informaciones nombradas anteriormente, además de nuestras propias experiencias y consejos útiles a los futuros alumnos en prácticas.

Formación complementaria de los alumnos en prácticas:

Otro de los propósitos para mantener el estatus de calidad de la oficina es fomentar la formación de sus empleados, financiando diferentes cursos e incentivando la realización de actividades culturales, que ayuden aportan respuestas adecuadas y que dejen satisfecho al cliente.

Tras haber transcurrido el mes de junio, comienza el nuevo mes con nuevas incorporaciones a la oficina de turismo, 3 nuevos alumnos en prácticas se suman a la plantilla. Para esas fechas, la MACS organiza una jornada de convivencia entre los alumnos de prácticas de todas las oficinas de turismo del territorio. Se trata de una jornada de conocimiento del territorio ya que, sin duda, proporcionaremos a los visitantes una información más precisa y de mayor calidad tras recibir un periodo de formación.

La primera parte del programa del día consistía en una formación teórica sobre el territorio y sus recursos. El curso tuvo lugar en la sede principal de la MACS, (situada en St Vincent de Tyrosse). Cerca de quince alumnos de las oficinas de turismo de la

zona, nos encontramos en una sala completamente equipada con ordenadores y otras herramientas tecnológicas, además de diversos soportes en papel. Durante la formación, también tuvimos oportunidad de conocer más detenidamente las amplias posibilidades que ofrece el software “Tourinsoft”,(facilita la búsqueda de información, la gestión del correo, etc.), utilizado en la gestión de todas las oficinas de turismo de MACS.

Una vez finalizado la parte teórica de la jornada, nos dispusimos a conocer algunos de los recursos turísticos, cercanos, personalmente; así pues, nos dirigimos a visitar a una zona natural de la costa landesa. Se trata de una duna natural protegida clasificada como elemento natural frágil. En una zona de picnic cercano, tuvimos la oportunidad de degustar diferentes alimentos tradicionales y platos regionales, (legumbres, patés, postres...). Seguidamente nos dirigimos hacia un complejo hotelero / ciudad de vacaciones, situado en un pequeño pueblo costero. El establecimiento posee la Q de calidad en turismo, y su directora nos hablo sobre el largo proceso de mejora exigido hasta la obtención del sello, y el constante esfuerzo dedicado el mantenimiento del mismo. También nos habló sobre los beneficios que esto le ha aportado. En la actualidad se está planteando obtener otros sellos de calidad, (como el sello de “turismo ecológico”), que le ayuden a obtener una mayor ventaja competitiva. Para finalizar la jornada de conocimiento del territorio nos desplazamos hacia una empresa de “paintball” localizada en un bosque. Pudimos experimentar de primera mano este deporte de aventura tan de moda. Al terminar la partida, nos reunimos todos y realizamos un pequeño repaso sobre los conceptos que habíamos aprendido, una lluvia de ideas, y un buen final para este día de conocimiento, que además fue de convivencia.

La verdad es que resultó ser una jornada muy interactiva, lo que hace más fácil recordar todo lo aprendido, ya que lo has experimentado por ti mismo, de primera mano.

Realización Video “Bref”:

Proponiendo otros modos de ayudar a los futuros alumnos en prácticas de la oficina de turismo, decidimos filmar un corto cinematográfico tipo “Bref”¹¹ (canal +). El bref fue titulado “Mon premier jour de stage à l’office de tourisme d’Hossegor”” y consistía en una versión cómica de los diferentes problemas, dificultades y experiencias de los alumnos durante su periodo de prácticas, comenzando por la incertidumbre de los alumnos durante los primeros días en la oficina. En la actualidad el corto se encuentra

¹¹ http://www.canalplus.fr/c-divertissement/pid3848-c-bref.html#pid3848-cbbref.html?&_uid=13485244262250604841860202909



en periodo de montaje y presentación, por lo cual no se puede mostrar como anexo del proyecto.

Departamento de animación y eventos: “Latinossegor”

Una vez pasadas las primeras semanas en la oficina, comenzamos a tomar parte en algunos aspectos del departamento de animación y eventos.

Entre otros, colaboramos en la organización de la entrega de premios del concurso “Hossegor en el mundo”. Una iniciativa de la oficina de turismo, desarrollada a través de Facebook¹². Las misiones a realizar fueron, entre otras, la decoración del escenario e instalación de barras de bar, realización del pedido de aperitivos y bebidas a servir, gestión de los premios a entregar a los ganadores, promoción del evento, atender a los invitados, etc.

También participamos en la preparación y desarrollo de un festival gratuito, de música y danza latina, que tiene lugar en el pueblo durante el primer fin de semana de septiembre. En esta ocasión, organizamos la treceava edición del famoso festival, denominado “Latinossegor”.

El festival está animado a través de conciertos de música y danza latina. Mayoritariamente, se trata de grupos y orquestas de nacionalidad cubana, por lo que el conocimiento del español es un elemento clave en la organización del festival.

Entre las acciones realizadas durante la organización del “Latinossegor”, podemos destacar:

- La búsqueda y traducción de las fichas técnicas de los artistas invitados, así como la redacción de un completo dossier de prensa.
- Participación en la toma de decisiones sobre el logotipo del festival, el estilo y color de las camisetas o el diseño de los vasos reutilizables
- Desarrollo de un estudio de marketing basado cuestionarios telefónicos a oficinas de turismo, escuelas y centros de salsa de música latina, con la finalidad de medir el alcance/impacto del conocimiento de nuestro festival en el territorio.

¹² Fuente: http://www.facebook.com/#!/hossegor/app_57675755167



- Una vez analizados los resultados estadísticos, procedemos a la difusión de la información referente al festival a través, tanto de las páginas de Facebook¹³ y Twitter, como a través de correo postal, como presencialmente. Nos dirigiremos a todas las oficinas de turismo cercanas, además de las escuelas y centros de salsa y música latina de la región y todas las empresas y servicios asociados a oficina de turismo de Hossegor, poniendo más empeño y presentando el evento con mayor detalle en aquellos lugares donde hemos podido constatar que el festival es menos conocido o su información no es difundida correctamente.
- Promoción y venta de las camisetas diseñadas con motivo del “Latinossegor”.
- Asistencia en la organización de la fiesta VIP: Realicé el envío de invitaciones a las personalidades VIP y me ocupé controlar la confirmación de asistencia.

Durante el desarrollo del festival, las tareas de los estudiantes en prácticas, y voluntarios fueron:

- Estructurar y montar la decoración de la Plaza de las Landas, donde tienen lugar los conciertos y se emplazan las casetas o carpas de los comerciantes del lugar.
- Relaciones personales, junto con el director de la oficina, a los invitados VIP de la fiesta privada organizada para las autoridades de la región.
- Promoción y gestión de la venta de las camisetas diseñadas con motivo del “Latinossegor”.

El treceavo festival “Latinossegor” fue un éxito rotundo para los comerciantes de bares y restaurantes del lugar, al contrario que para la oficina de turismo, (quien solo obtiene los ingresos de las ventas de las camisetas). No obstante, con una afluencia estimada de 3.000 personas al día, durante los 3 días del fin de semana, podemos decir que la oficina de turismo ha conseguido alcanzar su objetivo de potenciar el desarrollo turístico de Hossegor, ya sea potenciando la puesta en valor de elementos culturales y naturales, (tales como la Plaza de Las Landas, o las magnificas puestas de sol al borde del océano como fondo del escenario), como fomentando iniciativas comunes entre los comerciantes y la administración publica.

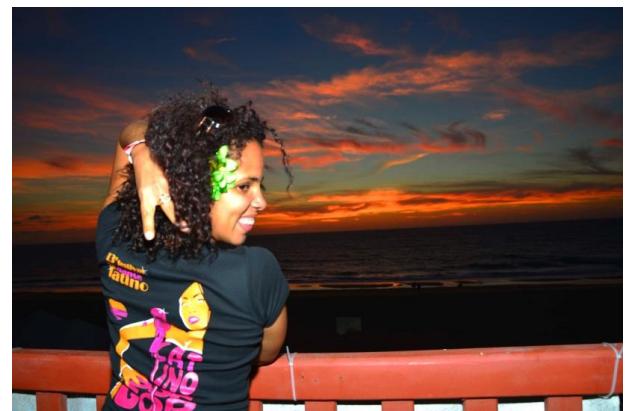
¹³ Fuente: <http://www.facebook.com/#!/latinosegor>

A continuación podemos observar algunas fotos tomadas durante el festival 2012, las cuales nos han sido cedidas por Isabel Richardot, Responsable de eventos y animación, además de creadora del festival.

Decoración Plaza de Las Landas



Cantante, camiseta y entorno del festival



Alumnos en prácticas de la oficina de turismo



Ambiente nocturno



Animación durante el concierto



Fuente: archivos privados de la oficina de turismo de Hossegor. Año 2012

Reflexión personal

Para la realización del periodo de prácticas en la oficina de turismo de Hossegor, sin duda el impedimento mas grande que he encontrado ha sido la barrera del idioma. No es fácil estar a la altura en un puesto de trabajo en un país que no es el tuyo, y desenvolviéndose en un idioma diferente. Sin embargo, gracias a la experiencia y formación adquirida durante el segundo año del máster, realizado en Pau, así como el apoyo y ayuda recibidos por los compañeros de trabajo durante los meses de verano, poco a poco esas barreras se han ido rompiendo, dando lugar a una gran seguridad en mi misma a la hora de expresarme con los clientes y superiores.

He tenido oportunidades de poner a prueba, desarrollar y experimentar, en diversas ocasiones, gran cantidad de conocimientos y habilidades aprendidos en el master.

Desde luego, los conocimientos sobre marketing y estudios del consumidor llevados a cabo durante el primer año de máster, con Luis Casaló y Jorge Matute, han sido un punto clave a la hora de realizar el estudio de calidad sobre la satisfacción de los clientes con la oficina de turismo, así como el estudio sobre el impacto del festival “Latinossegur”.

Hemos tenido muy en cuenta los consejos de sobre “técnicas de investigación social y tecnologías de la información” a la hora de gestionar y administrar la página web www.hossegor.fr, los modernos Ipad’s y la aplicación para Smartphone “Hossegor”.

Por otro lado la asignatura “Fuentes de información y gestión de la documentación”, ha sido muy útil a la hora de gestionar todos los ficheros y bases de datos sobre empleos, disponibilidad de hoteles, demandas de alquiler de coches, frecuentación diaria de la oficina de turismo, gestión de todos los inventarios, folletos, boutique, etc. Además de facilitar la búsqueda de informaciones en la web a través de diferentes buscadores, con el fin de obtener siempre una respuesta satisfactoria para ofrecer al cliente.

Además, los conocimientos adquiridos en Francia durante mi segundo año del máster, también han sido de gran ayuda. No sólo en cuanto al idioma, sino por ejemplo en como realizar una búsqueda de trabajo en Francia, como se debe presentar correctamente una carta de motivación y un curriculum vitae... También la formación recibida en cuanto a organizar un gran evento de forma sostenible, o como desarrollar siempre productos donde se imponga y destaque un carácter lúdico e innovador.

Conclusión

Tras concluir el periodo de prácticas en la Oficina de Turismo de Hossegor, me doy cuenta de que he podido llevar a cabo diferentes proyectos y trabajos que me han ayudado a formarme como persona y profesional. No solamente ha sido la experiencia de atención al público, sino también en el desarrollo de grandes y pequeños proyectos, con sus grandes y pequeñas responsabilidades; desde una gala de entrega de premios, hasta la gestión de un encuentro VIP en la que nada puede fallar, o la coordinación de los artistas durante los conciertos del Latinossegur. Todas estas experiencias, me han ayudado a culminar mi formación. La sensación de comenzar, de verdad, a dirigir proyectos interesantes y ver que salen adelante, te da confianza en ti mismo, para poner en práctica cada idea y conocimiento adquirido durante la formación, sin olvidar no obstante, que la formación no acaba ahí, y que debe ser siempre constante en el tiempo, creando así un ciclo de formación, calidad, satisfacción e innovación, que desembocará en éxito asegurado.

Me gustaría agradecer, finalmente, el apoyo y ayuda recibidos de todos los empleados de la oficina de turismo de Hossegor, así como al resto de alumnos en prácticas, de quiénes he recibido grandes consejos. Las experiencias y conocimientos que ellos me han proporcionado me han hecho evolucionar como persona y como profesional. Han sido unas prácticas muy interesantes y educativas que serán difíciles de olvidar.

Bibliografía

Fuentes de donde se ha utilizado parte de la información utilizada:

- « Manuel du stagiaire »: N.Gougnard, A.Manero y M.Luis. Oficina de turismo de Hossegor 2012
- Oficina de turismo de Hossegor: www.hossegor.fr
- Golf Hossegor: http://www.tourisme-aquitaine.fr/es/tourisme_aquitaine,291,m1_5CCEB223,golf.html
- Turismo de Las Landas: <http://www.tourismelandes.com/fr/419/pages/d/selon-vos-envies/le-golf/page/0>
www.pays-adour-landes-oceanes.com
- Surf Landas: <http://www.surfing-waves.com/atlas/europe/france/landes.html>
- “Tourinsoft”: <http://www.tourinsoft.com/>
- Censo Hossegor: <http://www.recensement.insee.fr/home.action>
- Arquitectura vasco-landesa: <http://www.lamaisonlabourdine.com/english/pageuk.htm>