

COMUNICADO

Gobierno de Gibraltar: Ministerio de Turismo, Asuntos Comerciales, Transporte Público y Puerto

El equipo de información a visitantes de la Oficina de Turismo ya está preparado para la temporada estival

Gibraltar, 26 de julio de 2013

Durante la temporada alta de verano, los visitantes de Gibraltar volverán a contar con la asistencia del equipo de información a visitantes (Visitor Information Patrols, VIP) de la Oficina de Turismo. Este servicio, cuyos agentes se distinguen por su elegante vestimenta, ha tenido buena acogida en los últimos años, ayudando a miles de turistas a moverse por los lugares de interés de la ciudad o a disfrutar de otras opciones de ocio.

Doce estudiantes locales participaron en un curso de un día de guía turístico en Bleak House la semana pasada. Este curso prepara a los jóvenes en varias materias incluidos acontecimientos históricos clave y cómo tratar con el público de una manera educada y eficaz para garantizar la satisfacción del cliente, de modo que los turistas se queden con ganas de repetir la experiencia.

Los agentes VIP también fueron instruidos en detalle sobre las características del producto ofrecido a los turistas, sin olvidar, por supuesto, la animada vida nocturna de Gibraltar y la oferta de ocio. El curso también incluyó información sobre el desarrollo comercial y turístico del Peñón, un tour virtual de sus principales atracciones y un juego de rol en el que el gerente de Información Turística, Gail Francis-Tirón, se hizo pasar por un turista que pregunta cómo llegar a un lugar – ¡incluida las clásicas preguntas difíciles de contestar!

Los equipos VIP representan una prestación importante, ya que constituyen el primer punto de contacto de la Oficina de Turismo de Gibraltar con los turistas. Se hizo hincapié en que causar una buena impresión al responder a las consultas de los turistas de una manera educada y efectiva es una estrategia eficaz para fomentar que los turistas vuelvan a visitar el Peñón en otra ocasión.

Francis-Tirón y la vicegerente, Ajessa Debono, también presentaron el manual de estudio VIP detallado, además de destacar la importancia del sector turístico para la economía de Gibraltar.

Los agentes VIP serán asignados a varios puntos estratégicos en el centro de la ciudad y en Jews Gate para que puedan ayudar con sus útiles consejos y se aseguren de que todos los visitantes de Gibraltar aprovechan al máximo su estancia y disfrutan de todo lo que el Peñón tiene que ofrecer.

COMUNICADO

El Ministro de Turismo, Neil Costa, aplaudió el éxito de este programa.

Así, declaró: "Estamos muy satisfechos de ver cómo mejora el equipo VIP. Este equipo ha sido una constante en nuestras calles desde hace muchos años y el Gobierno seguirá apoyando este programa que ofrece un servicio útil a los visitantes a Gibraltar, así como una oportunidad para que nuestros estudiantes tomen contacto con la industria del turismo, conozcan más sobre el Peñón y desempeñen un trabajo productivo durante el verano".

Nota a redactores:

Esta es una traducción realizada por la Oficina de Información de Gibraltar. Algunas palabras no se encuentran en el documento original y se han añadido para mejorar el sentido de la traducción. El texto válido es el original en inglés que sigue.

Para cualquier ampliación de esta información, rogamos contacte con
Oficina de Información de Gibraltar
Miguel Vermehren, Madrid, miguel@infogibraltar.com, Tel 609 004 166
Sandra Balvín, Campo de Gibraltar, sandra@infogibraltar.com, Tel 661 547 573



HM GOVERNMENT OF GIBRALTAR
Office of the Minister for Tourism, Commercial Affairs,
Public Transport and the Port
Suite 631, Europort
Gibraltar

PRESS RELEASE

No. 551/2013

Date: 26th July 2013

Tourist Board VIPs are ready for the peak summer season

Over the peak summer season, Gibraltar's visitors will again be assisted by the Tourist Board's Visitor Information Patrols. These smartly-dressed Patrols have become a popular sight in Gibraltar in recent years, assisting thousands of tourists to find their way around the city's sites of interest and leisure amenities.

Twelve local students took part in a one day course for tourist guides at Bleak House last week. The course prepared the young people in several subjects including key historical events and how to deal with the public in a courteous and helpful way to ensure customer satisfaction so that tourists are left with a desire to repeat the experience.

The VIP officers were also briefed on detailed aspects of the tourist product not least, Gibraltar's busy nightlife and entertainment options: the day also included information about the Rock's commercial and tourist development, a virtual Rock tour of the main attractions and a role playing exercise in which Tourist Information Manager Gail Francis-Tiron posed as a tourist asking for directions – with the occasional awkward question!

The VIP teams are an important feature as they are the Gibraltar Tourist Board's frontline operation in direct contact with tourists. It was stressed that causing a good impression while attending to customer queries in a polite and effective way has proven successful in encouraging a visitor to return to the Rock at a later date.

Gail and her deputy, Ajessa Debono, also steered the guides through the detailed VIP study manual while highlighting the importance of the tourist industry to Gibraltar's economy.

The VIPs will be posted at various strategic points in the town area and at Jews Gate ready to share many useful tips to ensure every visitor to Gibraltar can make the most of their visit and enjoy much of what the Rock has to offer.

Minister for Tourism Neil Costa welcomed the success of the scheme.

He said: "We are pleased to see the VIPs going from strength to strength. They have been a regular feature in our streets for many years now and the Government will continue to support a scheme which provides a useful service to visitors to Gibraltar and an opportunity for our students to gain a feel for the tourist industry, learn about the Rock and have a productive summer job."