

## AMATUR promueve la importancia de la calidad y la gestión de emociones como una propuesta de valor diferenciador para el turismo

**Cancún, Quintana Roo a 28 de agosto de 2023.- La Asociación Mexicana de Agencias de Turismo Receptivo** promueve la calidad en el servicio turístico, a través de su programa de capacitación y formación, dirigido a todas las personas que se desenvuelven laboralmente en el sector. Lo anterior como parte de su estrategia para mejorar la satisfacción y lealtad de los turistas que están en busca de experiencias enriquecedoras.

Por esta razón, **AMATUR** realizará, a lo largo del año, una serie de conferencias con el título: **“Calidad en el Servicio Turístico y Gestión de las Emociones”**. El objetivo de la estrategia es resaltar que, en el Sector Turístico, la capacitación en estos temas se puede traducir en clientes y viajeros satisfechos que recomendarán el destino y se volverán visitantes recurrentes.

*“Ofrecer un producto o servicio de mayor valor, más allá de ventaja competitiva, es fundamental en el sector turismo. La experiencia demuestra que la infraestructura es un elemento importante en la percepción de los turistas, sin embargo, la atención, la amabilidad y sobre todo la capacidad de respuesta del personal ante cualquier eventualidad hacen la diferencia. La calidad y la gestión de las emociones son elementos determinantes para que un turista se sienta especial y su visita al destino, supere sus expectativas”,* mencionó **Sergio González Rubiera, Presidente Ejecutivo de la AMATUR**.

En este sentido, **AMATUR** recomienda a las empresas implementar un plan de capacitación sobre calidad en el servicio y gestión de las emociones, a fin de mejorar y potenciar las habilidades del personal para reducir los riesgos de insatisfacción de los vacacionistas. Por su parte, los asistentes al curso se sensibilizan sobre la importancia de saber gestionar las emociones de los turistas e identifican que ante la fuerte competencia que hoy existe entre los múltiples destinos turísticos, ofrecer beneficios y valores agregados, son requisitos fundamentales para tener éxito.

Las conferencias que se han realizado hasta ahora a lo largo del país, para distintas empresas e instituciones, han sido todo un éxito, entre ellas la de Los Cabos que tuvo lugar en este mes de agosto. Las fechas se siguen programando en los distintos polos turísticos donde la asociación tiene presencia, la más cercana se tiene programada en Puerto Vallarta. *“En **AMATUR** seguiremos trabajando para impulsar todo aquello que signifique un beneficio para los asociados y para los destinos turísticos”,* concluyó **González Rubiera**.

Más información:

Sandra Cruz  
[sandra@stetamarketing.com](mailto:sandra@stetamarketing.com)  
Tel: (998) 884-4668

## Acerca de:

La **Asociación Mexicana de Agencias de Turismo Receptivo** es una evolución de lo que, hasta marzo de 2023, era la AMAV en Cancún, Cozumel, Los Cabos, Puerto Vallarta y Riviera Maya. Tiene como propósito el representar los intereses de sus asociados. La principal función de las agencias de viajes de los destinos turísticos de México es la prestación de servicios receptivos a mayoristas, tour operadores y agencias de viajes en línea, quienes representan el 75 % de los turistas que arriban a los mismos. **AMATUR** Cancún, junto con Riviera Maya y Cozumel, genera más de 50,000 empleos directos e indirectos y una derrama anual de \$600 millones de dólares, sin considerar la información de Puerto Vallarta y Los Cabos.



# AMATUR.

Asociación Mexicana de Agencias de Turismo Receptivo  
Cancún • Cozumel • Los Cabos • Puerto Vallarta • Riviera Maya



