



CARTA DE CALIDAD

Los Guías turísticos son los profesionales responsables de despertar y canalizar el interés de los visitantes en relación con los principales bienes del patrimonio cultural y natural común en Europa. La calidad de nuestros servicios se apoya en dos pilares fundamentales: “el respeto de nuestros visitantes como individuos y de las tradiciones culturales que estos representan y la protección, difusión y respeto por nuestro común patrimonio cultural europeo.

El objetivo de satisfacer el interés del usuario turístico se apoya en el suministro de una información, veraz, correcta y actualizada con nuestras habilidades personales y de comunicación. Nuestro compromiso es desarrollar continuamente ese “savoir faire”, implementando y desarrollando el conocimiento en todos los ámbitos.

La profesionalidad de los Guías de FEG tienen los siguientes principios:

Acogida: La imagen del guía se sostiene en una excelente apariencia personal, la puntualidad y el calor de la acogida que hará de todo punto agradable la estancia de los que nos visitan.

Conocimientos: FEG y las distintas organizaciones que agrupan a los Guías turísticos en Europa se encargan de aportar a través de cursos, congresos, reuniones y otros un amplio bagaje de conocimientos y recursos que mantienen y mejoran la calidad de nuestras presentaciones.

Desarrollo profesional continuo: A través de medios propios y de las distintas instituciones, los Guías FEG se procuran una formación continuada en el tiempo, adaptando nuestros conocimientos a la realidad cambiante y revaluando nuestras habilidades donde quiera que sea posible, especialmente en los campos de la comunicación y la cultura y sin olvidar el campo del lenguaje y de la comunicación viva y entusiástica.

Competencia: La profesionalidad de los Guías turísticos se basa en la especialización, para desarrollar nuestro trabajo en el ámbito determinado, en las lenguas que conocemos y con las técnicas y conocimientos que manejamos.

Organización: La puntualidad, el aprovechamiento del tiempo disponible, la disciplina, la adaptabilidad a las circunstancias imprevistas, y el cumplimiento de los objetivos contratados son la base de nuestra organización.

Confidencialidad: El principio de integridad profesional es aplicable a todos los compromisos contraídos.

Ética: El respeto y salvaguarda del Patrimonio, las normas territoriales y locales, el espíritu de servicio y colaboración tendentes a presentar en todo momento una imagen positiva de nuestra profesión.