

MANUAL DEL GUÍA DE TOUR TIME



Nombre del proyecto:

Equipo de guías

Fecha de inicio:

16/08/25

I. PROPÓSITO DEL MANUAL

<i>Propósito</i>	Este manual establece los criterios, habilidades y actitudes que debe cumplir cualquier guía que desee formar parte de TourTime Madrid, empresa líder en tours y visitas guiadas para empresas en la capital. El reto es diferenciarse de los tours convencionales, garantizando la excelencia, desde la preparación hasta la ejecución, contando con un equipo de guías alineados con los valores.
<i>Objetivos</i>	● Definir los estándares que debe cumplir un guía de Tour Time. ● Garantizar un servicio homogéneo de alta calidad en todos los tours. ● Facilitar a los guías herramientas claras de actuación antes, durante y después de cada visita. ● Ofrecer oportunidades de crecimiento y beneficios atractivos. ● Reforzar la identidad de Tour Time como empresa líder para empresas.



Foto del curso de primeros auxilios para el equipo de Tour Time

2. PERFIL Y REQUISITOS PARA SER GUÍA DE TOUR TIME

<i>Formación y acreditaciones</i>	● Acreditación oficial como guía turístico de organismo competente. ● Alto conocimiento de historia, cultura, arte y gastronomía de Madrid. ● Idiomas: nivel alto en inglés y, preferiblemente, manejo de otros idiomas como francés, italiano, alemán o chino. ● Cursos complementarios valorados: primeros auxilios, atención al cliente, gestión de grupos, liderazgo y oratoria.
<i>Habilidades y competencias</i>	● Excelente capacidad de comunicación y storytelling para mantener el interés del grupo. ● Adaptabilidad ante imprevistos (clima, retrasos, cambios de recorrido). ● Gestión de grupos: liderazgo, control de tiempos y coordinación con otros profesionales del evento. ● Puntualidad, orden y presentación impecable. ● Capacidad para manejar dispositivos de radioguías.
<i>Actitudes y valores</i>	● Pasión por Madrid y su cultura: transmitir entusiasmo genuino. ● Trato respetuoso y cercano con clientes, compañeros y proveedores. ● Buena presencia, fundamentalmente en grupos de empresa o instituciones. Adecuar la vestimenta si la situación lo requiere. ● Proactividad: detectar oportunidades para mejorar la experiencia. ● Alineación con los valores de TourTime (ver más abajo).

3. ESTÁNDARES DE SERVICIO DURANTE UN TOUR

<i>3.1. Antes del tour</i>	● Revisar el briefing del evento: recorrido, idioma, número de asistentes, puntos de interés, servicios adicionales (restaurantes, transporte, espectáculos). ● Confirmar disponibilidad y materiales: radioguías, entradas, acreditaciones, paraguas/agua/abanicos si se requiere. ● Contactar con el cliente el día anterior para confirmar todo. ● Llegar al punto de encuentro entre 10 y 15 minutos antes de la hora de inicio.
<i>3.2. Durante el tour</i>	● Dar la bienvenida personalizada al grupo. ● Garantizar que todos los participantes puedan escuchar y participar. ● Cumplir el itinerario adaptándose a las circunstancias. ● No dejar a nadie fuera: estar pendiente de los últimos del grupo. ● Hacer una foto de familia al inicio o al final del tour si no hay equipo de soporte, para poder enviarla al cliente personalizada. ● Coordinarse con el equipo de soporte en grupos de más de 30 personas. ● Mantener un tono positivo, dinámico y coherente con la marca.
<i>3.3. Después del tour</i>	● Despedida cordial y agradecimiento. ● Informe breve al coordinador con incidencias, comentarios o sugerencias. ● Recoger y devolver radioguías y materiales en su caso.

4. POSIBILIDADES DE CRECIMIENTO Y BENEFICIOS PARA LOS GUÍAS

<i>Oportunidades profesionales</i>	● Acceso a formación como primeros auxilios, comunicación u oportunidades que tengan sentido. ● Posibilidad de liderar proyectos especiales o rutas temáticas. ● Prioridad para guías con alto rendimiento y valoración positiva. ● Posibilidad de aparecer en la web. Ver más abajo. ● Posibilidad de escribir en el Blog de Tour Time.
<i>Beneficios adicionales</i>	● Pago rápido. Todos los lunes de la semana siguiente tras el servicio. ● Flexibilidad y colaboración con un equipo de alto nivel. ● Participación en actividades internas (encuentros, networking con otros guías y proveedores).
<i>Aparecer en la web de Tour Time</i>	● Si quieres, puedes aparecer en la web junto al equipo: ○ https://www.tourtime.es/equipo-de-guias-turisticos-madrid/ ● Para ello debes enviar a info@tourtime.es un extracto de ti como guía, una fotografía reciente y tu número de guía oficial acreditado.

5. COMPROMISO MUTUO

<i>Tour Time Madrid se compromete a:</i>	● Proporcionar la información y herramientas necesarias para el éxito de cada servicio. ● Respetar y valorar el trabajo del guía dando capacidad de liderazgo. ● Mantener una comunicación clara y directa.
<i>Tú te comprometes a:</i>	● Cumplir con los estándares de calidad y valores de la empresa. ● Mantener una actitud profesional en todo momento. ● Respetar a los clientes de Tour Time, indicando que deben contactar con la empresa. ● Ser embajador de la marca en cada interacción.



VALORES DE TOUR TIME

Excelencia en la experiencia del cliente y colaboradores: Como líder de tours y visitas guiadas para empresas en Madrid y alrededores, nos esforzamos por ofrecer experiencias de alto nivel, tratando bien a todos los clientes, guías, restaurantes, artistas y demás colaboradores. *Basta ver las [reseñas](#) y el [trato de los proveedores](#).*

Pasión por la cultura, Madrid y España: Amamos lo que hacemos y compartimos con entusiasmo la riqueza cultural de nuestro entorno. Los guías y el equipo vive lo que hace.

Honestidad y claridad: Actuamos siempre con integridad, educación, siendo transparentes en nuestras relaciones con clientes, proveedores y todo el equipo. *Hemos avisado a nuestra empresa de transportes de que facturaron bastante menos o devuelto dinero. A dos multinacionales muy conocidas les hemos devuelto el 50% de sus facturas por no haber estado al nivel esperado (un bus no llegó por huelga en Madrid, cambios de última hora por enfermedad de un guía con falta de coordinación, el guía ese día no estuvo brillante...).*

Personalización y detalle: Adaptamos cada tour para satisfacer las necesidades específicas de nuestros grupos, poniendo especial cariño, esfuerzo y flexibilidad en la planificación de los tours para aprender de cara al futuro.

Soporte a nuestros colaboradores: Damos un trato excelente al equipo de guías, restaurantes, artistas y otros socios, asegurando pagos rápidos y una organización impecable que les facilita el trabajo. *La gente quiere trabajar con Tour Time.*

Innovación continua: Siempre buscamos hacer las cosas de manera diferente y mejor, manteniéndonos a la vanguardia en nuestros servicios. *Roll up, diseño tours, guías formados en primeros auxilios, servicios de soporte, agua, abanicos, paraguas, etc.*

Sostenibilidad y responsabilidad: Promovemos un turismo responsable, respetando el entorno.



Contacto

info@tourtime.es

MANUAL DEL GUÍA DE TOUR TIME



Nombre del proyecto: Equipo de guías Fecha de inicio: 18/08/25

<https://www.tourtime.es>
