

# **Técnicas de Turismo para Guias-Intérpretes**

Pós Graduação Autónoma Academy

Janeiro de 2020

Isabel Correia

# **Guia-Intérprete**

- **Entende-se por guia-intérprete aquele que acompanha turistas em viagens turísticas e visitas a locais de interesse, tais como museus, palácios e monumentos nacionais, prestando informações de carácter geral e histórico-cultural, cuja actividade abrange todo o território nacional.**

# Guia Turístico

Um guia turístico diz respeito ao guia descritivo, roteiro impresso ou *online* com textos e imagens, que fornece informações sobre determinado local de visita e é habitualmente utilizado pelo turista para preparar ou orientar a viagem ao destino escolhido. Um guia intérprete é a pessoa, com formação especializada, que acompanha e orienta a visita, como referido anteriormente.

# **Correio de Turismo**

**É a pessoa que tem a seu cargo a gestão de um itinerário em representação de um operador turístico, assegurando que o programa é cumprido segundo o descrito na literatura emitida pelo operador e vendida ao consumidor/cliente e que transmite informações de carácter prático.**

## **Qualidades de um Excelente Guia**

- **Cortês/Smpático**
- **Disciplinado**
- **Organizado**
- **Metódico**
- **Esforçado/Empenhado**
- **Curioso/Diligente**
- **Pontual**
- **Paciente**
- **Disponível**
- **Atento**
- **Ser calmo (sobretudo em situações de stress)**
- **Idóneo**
- **Responsável**
- **Humilde**
- **Líder**
- **Flexível**

- **Gostar genuinamente de pessoas**
- **Ser comunicativo/extrovertido**
- **Ser um entusiasta pelo seu País, pela sua cidade ou região**
- **Ser bem disposto (mas não “engraçadinho”)**

# **Criar Reputação**

**Conhecimentos (Históricos,  
culturais, linguísticos)**



**Guia Confiante**

**Profissionalismo**



- **Gera Confiança e Credibilidade**

# Tour Guide



What society thinks I do



What my parents think I do



What my grand mother thinks I do



What my friends think I do



What I think I do



What I really do

## O que faz um Guia?

O que os outros pensam que nós fazemos

# **O QUE FAZ REALMENTE UM GUIA?**

- **Visitas em autocarro**
- **Visitas a monumentos e museus**
- **Visitas a pé**
- **Guia Local versus Guia em Circuito**
- **Transfers de chegada e saída**
- **Assistências no aeroporto/Terminal de Cruzeiros**
- **Hospitality Desk**
- **Congressos e Incentivos**





# **Vamos começar!**

**9h00 – Hotel em Lisboa para FD  
Lisboa/Cascais/Sintra com almoço  
incluído**

**A que horas chega o Guia ao hotel?**

**Como encontrar o grupo no hotel?**

# **Antes da visita começar**

- **Como encontrar motorista/autocarro?**
- **Como levar grupo até ao autocarro?**
- **Sentar no autocarro: free seating ou lugares atribuídos?**
- **Cumprimentar o grupo sempre: Bom dia! Como estão? Dormiram bem?**
- **O que fazer antes do autocarro iniciar a marcha?**
- **Contar os passageiros (o grupo tem responsável? Tour Manager? Profissional ou apenas representante do grupo?)**
- **Apresentação do guia e motorista**
- **Pedir que todos coloquem os cintos de segurança**

# **Antes da visita começar**

- **Informar se o autocarro tem wc e se está disponível**
- **Informar se o autocarro tem água para venda e quando comprá-la**
- **O que não fazer: andar em pé/de pé com autocarro em movimento**
- **Explicar com detalhe o programa (tempo de duração da visita, o que se vai visitar, paragens para wc, local para almoço)**
- **Pedir pontualidade (se o hotel ficar fora do centro fazer esta explicação com autocarro já em movimento)**

# A visita começa

- O Guia deverá conhecer antecipadamente o percurso que quer realizar (fazer visita antes, sozinho)



**Há algum impedimento previsto? (maratona, manifestação, greve)**

**No museu há algum objecto temporariamente indisponível?**

**Nem sempre o motorista conhece a cidade, a região ou País (poderá ser estrangeiro ou de outro local)**



**Trabalho em equipa é essencial**

# **Analisar o Grupo**

- **nacionalidade e país de origem**
- **idade e sexo**
- **condição socioeconómica e cultural**
- **recursos financeiros**
- **interesses especiais**
- **quanto tempo estarão em visita**
- **se já cá estiveram antes**
- **o que já conhecem**
- **outros locais onde já estiveram**
- **outros locais que irão visitar**

HONEY, LOOK AT THIS  
WONDERFUL CASTLE!!

I CAN'T BECAUSE  
THEY DON'T HAVE  
A WEBCAM.

RIST COACHES



CARTOONSTOCK

*Fuller*  
EOLLI SCHEIN

Search ID: kscn7326

# No Autocarro

- **Nem todos os passageiros conseguem ver o que o Guia está a descrever**
- **Quem está atrás não consegue ver o que está na frente**
- **Usar “à vossa esquerda” e “à vossa direita” sabendo que nem todos irão ver**



# **MICROFONE**

**→ Tentar a melhor recepção possível**

- No queixo, por baixo do lábio, em contacto com a cara para que o som passe por cima**
- No lado da boca, em contacto com a cara, para que a voz flua na direcção do microfone**

# Microfone

- Desligar sempre que não se está a usar
- Repetir para todos os passageiros a pergunta feita pela pessoa que viaja à frente



Ruídos e interferências

# **A Mensagem**

- **Informar é uma acção unilateral. Informação é unidireccional**
- **A comunicação é bidireccional (grupo/cliente individual)**
- **Escolher as palavras certas e eficazes para cada situação**
- **Evitar embaraços linguísticos**

# **O que quer o Guia?**

- **Ser compreendido**
- **Passar uma imagem de confiança**
- **Obter credibilidade**

# Clareza

- Não usar palavras demasiado técnicas para uma audiência não especializada
- **Tímpano**
- **Arquitrave**
- **Estilo jónico**
- **Baldaqüino**
- **Transepto**
- **Coruchéu**
- **Abside**

# **Frases Curtas**

- **Para que a frase seja facilmente compreendida**

## **Ser Breve e Relevante**

- **Conteúdo interessante num curto período de tempo**
- **Evitar demasiada informação**
- **Falar no máximo 15 minutos de seguida (em circuito)**

# A MENSAGEM

- **Ter um fio condutor mesmo quando escapamos para uma história ou apontamento de humor**
- **Não fazer discurso mecânico (memória)**
- **Equilíbrio entre História e factos interessantes/divertidos (um tour não é uma aula de História)**
- **Sempre que possível, comparar o período sobre o qual se fala com o País de origem do grupo (conhecer a audiência)**
- **E sobretudo, FACTOS CORRECTOS, NÃO INVENTAR**
- **Estatísticas actualizadas**

# DICÇÃO

- **Articular bem as palavras, falar pausadamente (nem demasiado depressa nem devagar)**
- **Encontrar o seu próprio ritmo**
- **Gravar a própria voz e ouvi-la**
- **Fazer pausas para que os turistas possam processar a informação e possam fazer associações com o seu próprio País**



# VOZ

- **É o instrumento de trabalho do Guia**
- **É o que nos liga ao nosso público**
- **Deve ser cuidada diariamente (beber muita água)**
- **Volume**
- **Voz firme e segura transmite credibilidade**
- **Voz agradável e expressiva**
- **Mostrar entusiasmo como se fosse a primeira vez que está a falar sobre determinado assunto**
- **Não gritar!**

# **DISCURSO POSITIVO**

- **Adjectivos positivos sobre o local que estão a visitar – trazem expressividade e colorido às nossas frases**
- **Nunca dizer a turistas de cruzeiro “Que pena não terem tempo para visitar a cidade! Não vão ver nada!”**
- **Dizer antes: “Vou mostrar-vos o máximo que puder, o mais importante e bonito”**

# LINGUAGEM NÃO VERBAL

- **Expressão facial empática**
- **Sorrir sempre**
- **Contacto visual (não sempre na mesma pessoa) pois cria envolvimento emocional**
- **Gestos moderados criam dinamismo na comunicação**
- **Postura correcta**
- **Evitar ideias pré concebidas**

# **O que vestir?**

- **Estar confortável**
- **Adequado à personalidade do Guia**
- **Adequado à visita, à ocasião e ao grupo**
- **Calções, chinelos (manga à cava para homens) proibidos**
- **Imagem neutra (nem demasiado nem de menos)**
- **Imagem limpa**

# Visitar um monumento

## Com radioguias

- A distribuir no momento da visita?
- Como funcionam?  
Certificar-se que todos ouvem antes de iniciar
- Pode falar enquanto anda para o monumento chamando a atenção do grupo para degraus, obstáculos vários

## Sem radioguias

- **Caminhar em direcção ao monumento sem falar**

# **Com ou sem radioguias**

- **Esperar que todo o grupo (ou a maior parte) chegue junto de si para iniciar a explicação da fachada ou fazer a introdução**
- **Certificar-se que o grupo está bem posicionado (trânsito, outros grupos, bloquear a entrada ou passagem de outros grupos) para evitar interrupções**
- **Grupo deverá estar de frente para aquilo que se mostra (guia de costas)**
- **Evitar ter o grupo ao sol**

# **Visitar um monumento**

- **Quanto custa a entrada (se o pagamento for directo)**
- **Informar se há muitos degraus para entrar**
- **Não dizer que é fácil quando não é**
- **Informar quanto tempo dura a visita**
- **Dar alternativas a quem não quer visitar (informar ponto de encontro e horário)**
- **Informar normas do monumento tais como fotos com ou sem flash, não tocar nos objectos, selfie sticks, mochilas, cobrir os ombros em determinadas igrejas, etc**
- **Informar se no final poderão usar wc**
- **Procurar, se possível, uma barreira de som (grupo contra uma parede)**
- **Guia de frente para o grupo sempre**

# **Visitar um monumento**

- **“Personagens” desconhecidas para o grupo**
- **Informação simples e concisa**
- **O que é?**
- **Quem?**
- **Quando?**
- **Como?**
- **Porquê?**



# **Visitar um monumento**

- **Dizer as coisas importantes antes (não sabemos quanto tempo vamos ter, imprevistos)**
- **Muitas vezes a introdução ao monumento é feita no autocarro antes da chegada**
- **Não ficar parado no mesmo local muito tempo (5/6 minutos)**
- **Sentar grupo (numa igreja, por exemplo) sempre que possível**

# **Almoço seguido de tempo livre**

- **Autocarro pára fora do centro**
- **Ponto de encontro após almoço e tempo livre: é o mesmo local ou outro?**
- **Se é o mesmo dar pontos de referência (nome da praça, farmácia, supermercado, etc)**
- **Repetir várias vezes hora de saída (e pedir que o grupo repita)**
- **Chamar atenção para cor ou número de autocarro**

# Almoço

## Incluído

- **Confirmar sempre menu antecipadamente**
- **Dizer ou não ao grupo?**
- **Explicar o prato**
- **O que está incluído (bebidas e café)?**
- **Alergias, intolerâncias alimentares**
- **SENTAR O GRUPO!**
- **Onde se senta o Guia?**

## Não Incluído

- **Mostrar alguns restaurantes**
- **Prato típico da localidade**
- **Indicar onde são wc públicos**

# Intolerâncias/Restrições alimentares

- Numa situação ideal o cliente já deverá ter informado a agência que informa antecipadamente os restaurantes e o guia
- Confirmar directamente com o grupo se há alergias
- Tentar perceber se é verdadeiramente alergia ou questão de gosto
- Como actuar quando é uma questão de gosto (o mais simples possível e sempre após os outros clientes serem servidos)

Narmita Singh - Vegetariana los Martes  
Sammendra Singh - Vegetariana los Martes  
Manickarajan Pillay - { Vegetariano los Martes y Sábados (No huevo)  
celiaco

Thomas Grösch - Vegetariano  
Los demás días sí carne pero no Ternera

Sudha Dukkpati - Vegetariana  
(la abuela)

Kamal Pillay - Vegetariano

Pragna Gandhi - Vegetariana

Hasmukhchandra Kachalia - Vegetariano

Amey Kachalia - Vegetariano

Amit Gandhi - No pescado/No marisco/No carne (sí pollo)

Michael Shehabi - No cerdo

Danny Nguyen - No lácteos

Alexandra Muzek - No carne roja

# **Regresso ao autocarro**

- **Guia deverá chegar 5 minutos antes da hora de partida**
- **Guia deverá estar visível (no local, de preferência com placa com nome do grupo, bandeira, chapéu de chuva, etc)**
- **Autocarro, por vezes, não pode chegar antes do grupo nem pode esperar**

# **Ler e adaptar o programa**

## **Programa 1**

**1e jour 13 janvier (lundi): Lisbonne.**

- **Découverte du quartier de Belém : monastère des Hiéronymites, chef-d'œuvre d'art manuelin avec l'église Sainte-Marie et le cloître ; tour de Belém (ext.) et monument des Découvertes, dédié aux grands navigateurs (ext.). Poursuite vers le quartier du Bairro Alto, via le funiculaire de Gloria, jusqu'au belvédère de Sao Pedro de Alcantara offrant une magnifique vue sur la ville basse, le Tage et la colline du château Saint-Georges. Puis, visite de l'église São Roque.**

**2e jour 14 janvier (mardi): Lisbonne.**

- **Visite du palais des marquis de Fronteira, situé en lisière nord du parc de Monsanto, connu pour l'exceptionnelle qualité et la diversité de style de ses panneaux d'azulejos. Ensuite, visite du centre historique : promenade à pied jusqu'au belvédère Santa Luzia à la découverte du quartier de l'Alfama : places, ruelles, vieilles tavernes, cathédrale et casa dos Bicos (ext.). Puis, visite du musée d'Art ancien.**

# **Adaptar o programa**

## **Programa 2**

**9:00 – saída do hotel Olissipo Oriente e visita do Museu do Azulejo.**

**Seguidamente, visita de Alfama e do Castelo de São Jorge.**

**Após o almoço, visita panorâmica da cidade e passeio a pé da Baixa, Chiado e Bairro Alto**



# Adaptar o programa

- **DISCOVER LISBON'S HIGHLIGHTS: BELEM & BIBLICAL OBIDOS**
- Portugal's capital offers an irresistible combination of ancient and modern sights. We'll begin our day with a bus tour through Lisbon with over 20 centuries of history to BELEM District, with its grandiose monuments and churches that mirrored the spirit of the time. Two of the finest examples of exuberant and exotic Manueline style of architecture are the XVI century JERONIMOS MONASTERY and the TORRE DE BELEM. The ambitious building reflects the confidence Portugal enjoyed when its explorers roamed the seas. One of the greatest navigators, Vasco de Gama is buried in the monastery's church. Standing prominently on the Belem waterfront is the huge angular structure, the MONUMENT TO THE DISCOVERIES, built in 1960 to mark the 500th anniversary of the death of Henry the Navigator. After a local street food experience of *Pasteis de Belem* (custard tarts) and an included lunch on the riverside, you will head to the picturesque Medieval walled town of OBIDOS, with its gorgeous historic center of a labyrinth of cobblestone streets and flower bedecked, whitewashed houses livened up with dashes of vivid yellow and blue paint. Return to the hotel on time for your free evening. Overnight in LISBON

# **Adaptar o programa**

- **LISBON'S ALFAMA, CASCAIS & FAIRY-TALE SINTRA**
- **In the morning we'll visit the labyrinthine ALFAMA, one of the oldest and most atmospheric quarters in Lisbon. You'll find yourself wandering through colorful XVIII century squares downtown and getting lost in the medieval maze of the Alfama district overlooked by an ancient castle. Compact houses line steep streets and stairways, their facades strung with washing and daily life still revolves around local grocery stores and small cellar-like taverns. Here we will visit the TILE MUSEUM where you'll be introduced to five centuries of decorative ceramic tiles AZULEJOS. Continue travelling along the Portuguese Riviera where as far as the late 19th century wealthy Lisboaetas have built holiday villas in the seaside town of CASCAIS. After free time for lunch, we drive to the quaint and aristocratic UNESCO town of SINTRA, for a visit to one of Europe's most emblematic palaces, the 19<sup>th</sup> century PENA PALACE, which includes a drawbridge, a conglomeration of turrets, ramparts, domes and a gargoyle above a Neo-Manueline arch, all washed in an array of pastel shades. The extravagant interior is decorated in late Victorian and Edwardian furnishings, rich ornaments, paintings and priceless porcelain preserved just as the royal family left them. The remainder of the day is on your own. Overnight stay in LISBON**

# **Visita a pé**

**Para além de tudo o que foi indicado anteriormente:**

- **Adaptar o tour ao grupo e ter em consideração faixa etária evitando escadas, percursos demasiado longos ou sem sombra (usar elevadores, escadas rolantes, rampas e bancos)**
- **Esperar por todos antes de começar a falar**
- **Ter em conta os residentes do local**
- **Carteiristas**

# Tipo de Visitas

## Glossário

- **HD – Half Day**

1. **A pé**



2. **De Autocarro**



- **FD – Full Day**

1. **A pé**



2. **De Autocarro**



## Duração

- **Cerca de 3h/3h30**

- **Até 4h**

- **Cerca de 7h**

- **Até 8h**

# Vocabulário útil

- **Botânica (flores, frutos e árvores)**
- **Mobiliário (e variedades de madeira)**
- **Arquitectura e Artes Decorativas**
- **Hotelaria (bagageiro, recepcionista, porteiro)**
- **Gastronomia (e termos enologia)**

# Relacionamento Guia-Agência

- Agência é a entidade empregadora
- Conhecer tabela de honorários antecipadamente
- Vale para pagamento de despesas do grupo
- Entregar contas tão breve quanto possível (recibo de honorários, recibos de entradas e outras despesas com NIF da agência)
- Caso o guia não possa realizar uma visita DEVE ENCONTRAR UM COLEGA QUE O SUBSTITUA - ética

# Transfer

## De chegada

- Confirmar sempre voo e horário de chegada
- Chegar 10 minutos antes do voo
- Localizar motorista (nº tel)
- Placa com nome do grupo/agência ou cliente
- Contar sempre antes de sair da área das chegadas

## De saída

- Confirmar sempre voo e horário de partida
- Estar no aeroporto com 2h30 até 3h30 antes da partida
- Auxiliar passageiros na emissão dos cartões de embarque e check in

# Outros serviços

## **Desk em Hotel**

- Auxiliar no check in no hotel
- Dar informações aos clientes sobre a cidade, entrega de mapas, monumentos a visitar, meios de transporte, restaurantes
- Dar informações sobre o programa

## **Assistência no aeroporto**

- Mesmo procedimentos do transfer de chegada
- Entrega de documentos
- Informação em particular
- Encaminhar os passageiros até ao transporte
- Guia não acompanha



# NO HOTEL

## Check in - horário

- Fazer registo por quarto
- Assinatura formulário hotel
- Identificação
- Chave
- Nunca mexer nos passaportes dos clientes
- Dar informação da localização dos elevadores, sala do pequeno almoço e horário

## Check out - horário

- Certificar-se que todos os clientes fizeram check out
- Entrega das chaves
- Confirmar que todos os clientes recolheram passaportes
- Contas pagas
- Confirmar que os cofres dos quartos estão vazios