



B.P. SERVIMED, S.A. de C.V.

BARRANCA DEL MUERTO 520
COL. ALPES, MÉXICO, D.F.
(52)(55)9171-9570
info@servimed.com.mx



EL PROGRAMA PARA ACOMPAÑANTES

Dr. Jorge Bisten Bustani (MPI, IAPCO, AMPROFEC)

Es indudable que la mayor parte de los congresos, además de constituir un intercambio de experiencias y conocimientos, tienen el objetivo de promover la amistad entre los participantes y el entretenimiento y diversión. Un buen congreso debe balancear ambas esferas: lo académico y lo social. En lo segundo se encuentra el programa para acompañantes habitualmente dejado hasta el final, poco planeado y poco atendido.

Los acompañantes son considerados generalmente como el asistente incomodo a los congresos y con los que no sabemos que hacer, sin embargo cuando el programa que elaboramos para ellos es muy atractivo, el problema cambia ya que muchos congresistas prefieren irse a pasear con su acompañante que quedarse en las actividades propias de su actividad

El programa de acompañantes debe ser planeado desde el principio, desde que se elige la sede, para saber cuales son las posibilidades del sitio seleccionado y poder ofrecer a todos aquellos que viajan con el congresista, actividades grupales interesantes y a un costo inferior al que obtendrían en forma individual.

Es importante mencionar que en muchas ocasiones un buen programa para acompañantes puede ser la clave para que haya más participantes en un congreso ya que habitualmente las esposas animan al posible congresista a inscribirse. Si no existe el programa y este no se da a conocer a tiempo al posible acompañante, no se tendrá este factor coadyuvante en la promoción del congreso.

Los pasos a seguir para tener un buen programa para acompañantes que yo propongo, son los siguientes:

1. Investigación de los atractivos turísticos del lugar:
 - a) Contratar a una DMC para que nos envíe literatura de los sitios de interés y una vez pre-seleccionados, pedirle que nos lleve a ellos para poder evaluarlos y en su caso considerarlos en el programa
 - b) Negociar las mejores tarifas posibles para hacer atractivo el programa a los posibles adquirientes. Es importante mencionar que en mi experiencia nunca trato de que el congreso haga dinero de estos programas. Lo que se cobra al participante debe ser suficiente para cubrir los gastos. Nada mas
2. Involucrar en la selección de las actividades para acompañantes al Comité Organizador del congreso. En la mayor parte de los casos esta función le es delegada a las esposas del Comité Directivo de las asociaciones organizadoras siendo la esposa del Presidente la coordinadora de actividades para acompañantes aunque no hay que perder de vista que también hay congresistas mujeres y por consiguiente acompañantes hombres, desde luego hay niños y en frecuentes ocasiones el Presidente del Congreso es Mujer y su esposo habitualmente no gusta de adquirir las funciones de coordinador del comité quedando esta función en manos de la esposa de algún otro integrante del cuerpo directivo
3. De acuerdo a las características del posible grupo de acompañantes, elaborar el programa de actividades, acorde con el programa social general del congreso en el que participan también los congresistas como es el caso de la cena de gala o de clausura y algunas otras actividades sociales de los congresistas. El Organizador de Congresos y Convenciones (OCC) debe orientar a la persona que actúe como coordinadora, a elegir las actividades para damas, para niños y cada vez mas frecuentemente para acompañantes del sexo masculino. En esta selección debe de tomarse en cuenta, además de la naturaleza de la actividad y de su viabilidad para el grupo en cuestión, el tiempo, el costo, los riesgos para la salud y la integridad de las personas y la aceptación o gusto de nuestro cliente por esa actividad. Por ejemplo, no vamos a programar una sesión de rappel para un grupo de señoras de una edad promedio superior a los 50 años, ni vamos a llevar a los niños a un desfile de modas. Mas adelante me referiré a las actividades mas comunes en los congresos que me ha tocado organizar

4. Las actividades del programa de acompañantes deben balancearse. No es correcto ocupar todo el tiempo del acompañante y no permitirle hacer actividades por su cuenta como sería ir a la playa, de compras, a comer o cenar por su cuenta entre otras
5. Una vez elaborado el programa o programas de acompañantes, ya que puede haber mas de uno (damas, caballeros y niños), es necesario presupuestarlo para valorar su viabilidad y aceptación entre los asistentes. Los programas costosos normalmente no tienen éxito y la gente prefiere desarrollar actividades por su cuenta, como sería simplemente quedarse en la piscina del hotel
6. Ya definido y aprobado por todas las personas involucradas en la organización, es necesario promocionarlo masivamente. Es muy conveniente que la persona que coordina las actividades para acompañantes y que generalmente es la esposa del Presidente, envíe una carta a las esposas y familiares de los posibles congresistas en la que les dé a conocer el programa, los costos y todos los demás detalles de interés incluyendo catálogos de los sitios que se planea visitar en caso de que existan. Cuando se cuenta con un programa interesante es común que sea el acompañante quien convenga al congresista a asistir al congreso. En el programa, que veremos mas adelante, deben describirse ampliamente las características del lugar como son temperatura, transportes locales, restaurantes mas populares, tipo de moneda, tips sobre seguridad, uso de teléfonos, tipo de vestimenta para ser usada en cada actividad, y cualquier otra información general que se considere de utilidad para el congresista y sus acompañantes

OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑANTES

Después de la planeación y difusión estamos listos para la operación. Como ya dijimos antes, el programa de acompañantes forma parte del programa social que incluye actividades conjuntas con los congresistas. Los acompañantes previamente registrados y los que se registren de última hora en la sede del congreso deben recibir un gafete de identificación que permita definir esa categoría especial dentro del congreso denominada "Acompañante" así como un programa de las actividades y los materiales promocionales que se hayan conseguido como son revistas, cremas, muestras de perfumes o cualquier otra. Es recomendable que el comité organizador del congreso les entregue una bolsa de lona o tela plastificada en donde pueda guardar los objetos que le regalen y los que necesitará para sus paseos.

También hemos mencionado que dependiendo del tipo de acompañantes lo cual desde luego estará influido por el lugar en el que se lleva a cabo el congreso, la temporada del mismo y desde luego por el tipo de congreso, existirán mas de un programa: El de Damas, el de Niños y el de Caballeros los cuales podrán confluir en uno durante ciertas actividades.

Las actividades recomendables para cada uno de estos grupos se enlistan a continuación pero desde luego tenemos que tomar en cuenta si el congreso se lleva a cabo en Ciudad o en Playa ya que existen notables diferencias entre una y otra. También hay actividades comunes con los congresistas y que son aplicables a todos los grupos de acompañantes a excepción de los niños

1. Actividades comunes de congresistas y acompañantes

- 1.1. Ceremonia de inauguración. Este es el acto al cual asisten todos los participantes y en el que se da inicio oficialmente al congreso. Es común que se invite a alguna autoridad a presidir la ceremonia en la que el Presidente del congreso da la bienvenida a todos los asistentes. En ocasiones la ceremonia es dedicada a algún personaje de la disciplina de que trata el congreso por lo cual se presenta una semblanza de esa persona
- 1.2. Cocktail de bienvenida. Habitualmente es una recepción de una o dos horas de duración que se lleva a cabo normalmente después de la ceremonia inaugural por lo general patrocinada por el hotel sede o por alguna empresa, con bebidas alcohólicas, refrescos y algunas veces canapés. Frecuentemente se contrata algún grupo musical típico tipo mariachi, trío o grupo folklórico. Este evento es el "rompehielos" del congreso y funciona muy bien para que los asistentes se conozcan y conversen o simplemente los colegas se re-encuentren
- 1.3. Cena de gala o cena de clausura. Desde luego este es un evento de precio mayor a los anteriores que implica la compra del boleto o la inclusión del mismo en la cuota de congresistas o acompañantes. Con frecuencia el evento es patrocinado parcial o totalmente por alguna compañía comercial o bien es subvencionado por el comité organizador del congreso reduciendo así el costo del boleto para el congresista. En mi experiencia es mas conveniente que todas las actividades estén incluidas en la cuota del congreso y del programa de acompañantes que estar cobrando actividades individuales ya que esto le molesta a la gente y generalmente no lo adquiere. Habitualmente es solicitado que exista la

posibilidad de bailar lo cual gusta después de la cena y a un volumen de música agradable que permita a la gente conversar sin necesidad de gritar

El acompañante con frecuencia intenta ingresar a las actividades académicas del congreso a escuchar algunas conferencias de su interés. Esto es inadecuado y en general no debe autorizarse, sin embargo normalmente permitimos que cuando menos una vez visiten la exposición comercial y reciban algunos de los obsequios que las compañías expositoras ofrecen a los participantes

2. Actividades exclusivas de los acompañantes comunes para todos ellos
 - 2.1. Reunión de bienvenida. Es conveniente que el programa de acompañantes se inicie con una reunión en las que se les explique como se va a desarrollar el programa o programas. Esta reunión puede realizarse durante la primera mañana de actividades y acompañarse de un receso de café, refrescos y pastas y en algunos casos de una plática cultural de interés general. Por ejemplo, si se está en una zona arqueológica es buena idea que algún experto en la cultura de la región muestre algo de ella. Si existen niños pequeños y hay un programa para ellos, puede co-existir en la misma área y en forma paralela, una guardería atendida por personal especializado que mantenga entretenidos a los niños con actividades recreativo-educacionales propias de su edad
 - 2.2. Paseo por la ciudad. Siempre es bueno conocer el entorno en el que nos encontramos. Un paseo guiado por los sitios mas interesantes de la ciudad darán a los acompañantes una visión muy general del lugar. Dependiendo del tamaño del grupo, esto se puede hacer en autobuses con sistema de sonido y guías de la localidad que expliquen lo mas importante de los sitios visitados
 - 2.3. Paseos a lugares específicos. Cada destino tiene sus sitios de interés que vale la pena visitar y conocer a detalle. Si se trata de destinos de ciudad seguramente los museos captarán gran parte de la atención del público. En destinos de playa serán los deportes acuáticos y algunos parques ecológicos los que absorban la atención de los participantes. En ambos casos lo importante es que la gente se encuentre bien atendida y guiada por personal conocedor del medio. En el caso de deportes acuáticos se deben tomar en cuenta condiciones riesgosas y por lo tanto debe haber personal experto para este tipo de situaciones como son salvavidas.
 - 2.4. Paseos de compras. En algunos destinos los centros comerciales o las tiendas de artesanías y objetos típicos captan la atención del público por lo que los paseos a estos lugares son obligados. En ocasiones estos paseos incluyen visitas a algunas ciudades fronterizas lo que en ciertos casos complica la logística ya que hay trámites migratorios y aduanales que realizar, sin embargo, por lo general este tipo de viajes son del gusto de los acompañantes, sobretodo de las damas. La mayor parte de los centros comerciales cuentan con una Dirección de Relaciones Públicas que se interesa en promover la visita de grupos de señoras a sus tiendas, ofreciendo descuentos y regalos
 - 2.5. Comidas durante las actividades. Todos los paseos que tienen una duración larga deben prever la necesidad de una comida para los asistentes. Es conveniente que su costo esté incluido en el paquete y no solicitar a cada persona una aportación extra para sus alimentos. La cuota debe incluir las bebidas que se hayan determinado para evitar la pena de que alguien tenga que pagar extras al salir. Se debe tener sumo cuidado en la selección de los menús. Deben elegirse alimentos de fácil digestión y de gusto general que no requieran de gran tiempo de preparación y que su costo no sea demasiado elevado
 - 2.6. Clases de distintas disciplinas como computación, INTERNET, elaboración de artesanías, uso de la agenda electrónica (Palm)
 - 2.7. Deportes en el área de la alberca o en la playa como volley ball y competencias de natación, o actividades como concurso de castillos de arena y bingo.
3. Actividades exclusivas para damas.

Existen muchas actividades que son de interés exclusivo de las damas las cuales, desde luego, constituyen el mayor número de acompañantes en los congresos: Estas actividades son:

 - 3.1. Desfiles de modas. Esta es una actividad que habitualmente gusta a las damas, sobretodo cuando se trata de vestidos típicos de la región en donde se encuentran. Es conveniente encargar esta operación a algún centro comercial o almacén con objeto de que no tenga un costo para las acompañantes
 - 3.2. Clases de cocina. Esta actividad se puede desarrollar en los hoteles con ayuda del chef o de su personal. Se trata de enseñar a las damas la preparación de los platillos típicos de la región. En general esta actividad también se puede realizar sin costo o a un costo muy bajo

- 3.3. Clases de maquillaje o de cambio de imagen. Es indudable que a las damas les interesa todo lo relativo a su aspecto personal. Existen cadenas de tiendas y perfumerías que ofrecen clases de maquillaje a los grupos de acompañantes en forma gratuita con la esperanza de que las mismas adquieran algunos de los productos que comercializan
- 3.4. Clases de costura y tejido. Al igual que las anteriores, estas clases son de interés de las damas quienes en poco tiempo pueden adquirir conocimientos básicos de costura
- 3.5. Conferencias de diversos temas de interés para las damas: Como vestirse en determinadas ocasiones, superación personal, educación de los hijos, educación sexual y muchos otros

CONCLUSION:

El programa de acompañantes es lo último en que pensamos cuando hablamos de un congreso pero es parte importante del mismo ya que sin él, los acompañantes estarán encima del congresista reclamando su presencia. Organizarlo requiere mucha imaginación y pocos recursos. Para su operación podemos apoyarnos en muchas personas o empresas interesadas en brindar el servicio en forma gratuita a cambio de poder hacer una promoción directa de sus productos o servicios. Su éxito depende en gran medida de la promoción previa que se haga del mismo lo cual contribuye desde luego, a incrementar la asistencia de congresistas, inducida por los acompañantes interesados en asistir al congreso.