

## Técnico Profesional en Gestión Práctica de Agencias de Viajes

➤ **Duración: 60 horas.**

➤ **Objetivos:**

Si le interesa el ámbito del turismo y quiere conocer las técnicas oportunas para gestionar una agencia de viajes este es su momento, con el Curso de Técnico Profesional en Gestión Práctica de Agencias de Viajes podrá adquirir los conocimientos fundamentales para desempeñar esta función de la mejor manera posible. El objetivo primordial de este curso es el de gestionar de manera profesional una agencia de viajes, conociendo los factores necesarios para tratar los aspectos administrativos de este sector.

➤ **Contenidos:**

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA AGENCIA DE VIAJES

1. Concepto y funciones
2. Tipos de agencias de viajes (AAVV).
3. Evolución de las agencias de viaje en España.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL MERCADO TURÍSTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Producto y características del producto
2. - El turismo y el producto turístico
3. La oferta y la demanda del turismo en España
4. - La demanda turística en España
5. - La oferta turística en España
6. - Análisis de la oferta y del comportamiento de la demanda turística
7. La distribución turística
8. - Concepto de distribución y servicios
9. - Características diferenciadoras de los canales de distribución
10. - Los intermediarios turísticos
11. - Los procesos de distribución de los servicios turísticos
12. Las centrales de reservas
13. Los sistemas globales de distribución
14. - Tipos de GDS
15. - Funciones de los GDS
16. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional
17. Las motivaciones turísticas

18. - La escala motivacional
19. La distribución del turismo en Internet

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. FUENTES DE INFORMACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y DE EVENTOS TURÍSTICOS

1. Fuentes de información impresas
2. - Información turística general
3. - Información técnica para agencias de viajes
4. Fuentes de información mecanizadas
5. - Informática turística aplicada al sector
6. - Programas de gestión para agencias de viajes
7. - La distribución telemática en las agencias de viajes

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA INTERMEDIACIÓN EN LA RESERVA Y VENTA DE ALOJAMIENTOS

1. El mundo de la hostelería
2. - Conceptos hosteleros generales
3. Modalidades de alojamientos
4. Relaciones entre Agencias de Viajes y empresas de alojamiento
5. - Procedimientos y normas de reserva
6. - Los contratos y los acuerdos
7. - Tipos de retribución en la venta de alojamiento
8. Fuentes informativas de la venta de alojamiento
9. Las reservas directas e indirectas
10. Las tarifas y sus condiciones de aplicación
11. Las cadenas hoteleras y las centrales de reserva
12. Algunos problemas en la relación con los hoteles

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE VIAJES Y EVENTOS TURÍSTICOS

1. Introducción
2. Promoción de los paquetes turísticos a la oferta
3. Venta de viajes programados
4. - Selección del producto
5. - Procedimiento de reserva y cálculo de precios
6. - Emisión de la documentación
7. Elaboración y programación de un paquete turístico
8. - Creación o diseño del producto
9. - Planificación del itinerario
10. - Elección de proveedores
11. - Cálculo del presupuesto del viaje

12. - Cálculo del índice de ocupación o punto muerto
13. - Elaboración y diseño del folleto y/o proyecto de viaje
14. - Presentación del producto
15. - Formalización y realización
16. - Control de calidad y seguimiento de la venta

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE ACUÁTICO

1. Introducción
2. Servicios acuáticos de las Agencias de Viajes españolas
3. - Transporte marítimo regular
4. - Transporte discrecional o turístico
5. Guías y horarios
6. Tarifas marítimas nacionales
7. Comercialización y venta de los servicios acuáticos
8. Los billetes de pasaje de línea regular

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DEL TRANSPORTE FERROVIARIO

1. Introducción
2. Oferta ferroviaria nacional
3. - Trenes regulares nacionales
4. - Trenes turísticos nacionales
5. - Trenes chárter nacionales
6. - Otros servicios de RENFE
7. Oferta ferroviaria europea
8. - Trenes regulares
9. - Trenes especiales
10. - Principales compañías ferroviarias europeas
11. Guías y horarios
12. Tarifas ferroviarias
13. - Tarifas ferroviarias nacionales
14. - Tarifas ferroviarias internacionales
15. Relaciones entre RENFE y las Agencias de Viajes
16. El billete de tren

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Introducción
2. Transporte regular por carretera
3. Transporte discrecional
4. Alquiler de automóviles

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE AÉREO

1. Introducción
2. Principales organismos y convenios que regulan el tráfico aéreo
3. - Organismos Internacionales
4. - Convenios internacionales
5. Tarifas aéreas
6. Relaciones entre compañías aéreas regulares y Agencias de Viajes
7. Documentos de tráfico aéreo
8. Transporte aéreo especial
9. - Pasajeros que necesitan atenciones especiales
10. - Equipajes
11. - Animales vivos

## UNIDAD DIDÁCTICA 10. CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES

1. Introducción. La Calidad del Servicio y Atención al Cliente
2. - La Calidad del Servicio
3. - Atención al Cliente
4. - Competencias del Profesional en Atención al Cliente
5. - Habilidades Sociales
6. - Atención a quejas y reclamaciones
7. El Cliente
8. - Tipos de Clientes

## UNIDAD DIDÁCTICA 11. ORGANIZACIÓN DE VIAJES I

1. Contratación de un servicio
2. - Reservas y su gestión. Tipos de reservas
3. - Tarifas
4. - Modificaciones y anulaciones
5. Medios de realización: Internet, teléfono y otros
6. - Principales portales de reserva de vuelos en Internet
7. - Principales portales de reserva de alojamiento en Internet
8. - Reservas por teléfono y otras formas
9. Derechos del/la viajero/a
10. Características y funciones de los organismos oficiales
11. - Embajadas
12. - Consulados
13. - Oficinas de Turismo

14. - Acuerdos bilaterales entre países

UNIDAD DIDÁCTICA 12. ORGANIZACIÓN DE VIAJES II

1. Planificación del viaje
2. Documentación necesaria anterior al viaje
3. Documentación y preparación de las jornadas de trabajo
4. Servicios especiales
5. Documentación posterior al viaje