

# ÍNDICE DE FORMACIÓN

**DURACIÓN CURSO**      **3 SEMANAS – 15 DIAS LECTIVOS**

HORARIO	MAÑANA	TARDE
<b>LUNES – JUEVES</b>	<b>09:30 – 14:00</b>	<b>16:00 – 20:00</b>
<b>VIERNES</b>	<b>09:00 – 15:00</b>	

## INTRODUCCIÓN.

- Objeto de una agencia de Viajes.
- Las edades de una agencia de viajes.
- Direccionamiento de Ventas.

## TEMARIO.

### FASE 1ª BÁSICA I (TEÓRICA)

CURSO DE RESERVAS Y PROCEDIMIENTOS.

#### 1. LA AGENCIA DE VIAJES ( AA.VV).

- 1.1. ASPECTOS LEGALES.
- 1.2. TIPOS DE AGENCIA.
- 1.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS.

#### 2. DESTINOS.

- 2.1. DESTINOS TURÍSTICOS NACIONALES.
- 2.2. DESTINOS TURÍSTICOS INTERNACIONALES.
- 2.3. PRODUCTOS ALTERNATIVOS.

#### 3. TRANSPORTE.

- 3.1. TRANSPORTE TERRESTRE.
  - 3.1.1. TRANSPORTE FERROVIARIO.
  - 3.1.2. TRANSPORTE TERRESTRE: AUTOCAR.
  - 3.1.3. COCHES DE ALQUILER.
- 3.2. TRANSPORTE MARÍTIMO.
  - 3.2.1. TRASMEDITERRANEA.
  - 3.2.2. TRANSPORTE MARÍTIMO TURÍSTICO: EL CRUCERO.
  - 3.2.3. MANUALES Y GUÍAS.
- 3.3. TRANSPORTE AÉREO.

#### 4. ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN.

- 4.1. CLASIFICACIÓN HOTELERA EN ESPAÑA.
- 4.2. CLASIFICACIÓN HOTELERA EN LA UNIÓN EUROPEA.
- 4.3. CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL.
- 4.4. CADENAS HOTELERAS.
- 4.5. RESERVAS HOTELERAS.
- 4.6. TARIFAS DE HOTELES.

4.7. MANUALES Y GUÍAS.

4.8. PRODUCTOS Y OFERTAS ESPECIALES.

4.9. TIPOS DE RESERVA.

#### 5. DIRECCIONAMIENTO DE VENTAS.

6. TARIFAS: SISTEMAS DE CÁLCULO (MANUAL Y TABLA PLANTOUR).

#### 7. ACCIONES.

### FASE 2ª: BÁSICA II (PRÁCTICA).

1. RESERVAS – SAVIA-AMADEUS (Elemental).

2. LA APERTURA DE LA AGENCIA.

3. TÉCNICAS DE VENTA.

4. ATENCIÓN AL CLIENTE.

- 4.1. PERFILES DE CLIENTES.
  - 4.1.1. TURISMO VACACIONAL.
  - 4.1.2. TIPOS DE CLIENTES.

5. PRESUPUESTOS.

- 5.1. ITINERARIOS.
- 5.2. GESTIÓN A TRAVÉS DE LAS PÁGINAS WEB.
- 5.3. EMISIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE Y TRANSPORTE.

6. EL SEGUIMIENTO DEL CLIENTE.

7. LA RECLAMACIÓN.

8. TURISMO PROFESIONAL.

9. CONGRESOS Y EVENTOS ESPECIALES.

10. MARKETING TURÍSTICO.

11. GESTIÓN INTERNA OFIMÁTICA.