

## **AGENTE DE VIAJES**

### **DESARROLLO TEMÁTICO**

#### **Módulo 1 – Introduciéndonos en la actividad**

- La actividad turística y su incidencia en diferentes economías.
- El ámbito de trabajo del Agente de Viajes.
- La estructura de una Agencia de Viajes.
- Funciones específicas de cada área.
- Las funciones del Agente de Viajes

#### **Módulo 2 – Las vías terrestres**

- Diferentes tipos de hotelería. Cómo indicar a los clientes según las necesidades y características de cada uno.
- Opcionales: Transfer, locación de autos, excursiones, espectáculos
- Reservas: Operadores mayoristas y Páginas WEB
- Servicios individuales
- Paquetes turísticos

#### **Módulo 3 – Las vías aéreas**

- Las principales compañías según destino y combinaciones.
- Los sistemas de reservas: Sabre y Amadeus.
- Cómo se construye la tarifa.
- Documentación obligatoria: visas, pasaportes, formularios de migraciones, de aduanas y otros.

#### **Módulo 4 – Las vías marítimas**

- Destinos.
- La estructura de un Crucero: categorías de cabinas, características y servicios en los diferentes decks, recreación, comidas, espectáculos, excursiones externas, etc
- Sistema de reservas y promociones por venta en forma anticipada.

#### **Módulo 5 – Ventas y comunicación con el cliente**

- Comunicación: y diálogo y la escucha activa.
- Atención al cliente.
- Comunicación telefónica.
- Ventas.

#### **Módulo 6 – Escuchar... el lado oculto del lenguaje.**

- La falacia de la transmisión de información.
- Escuchar no es oír.
- Desde lo descriptivo a lo generativo del lenguaje.
- Las acciones comprendidas en el hablar.
- El supuesto de “intención” para dar sentido a nuestras acciones.
- Cuestionamiento del concepto de intención.
- La matriz básica del escuchar.
- Apertura: la postura fundamental del escuchar.
- Dominios de observación para desarrollar un escuchar efectivo.

Duración: 6 meses – 216 horas cátedra