TURISMO



|  |  |
| --- | --- |
| ***Grupos: 43-A***  ***CLASES 13 a 18 Fecha : 19 al 23 Feb*** | ***Profra. Sandra Luz Guadarrama Esqueda- Lic. En Turismo*** |

***TEMA DEL DIA 20 DE FEB- CLASE 13 – FUNCIONES DE UNA AGENCIA DE VIAJES***

***OBJETIVO: el alumno entenderá las distintas funciones que debe llevar a cabo una agencia de viajes :***

***INSTRUCCIONES.***

*Lee la información que se te envía, analízala y subraya lo más importante. Las preguntas que se indican al final se contestarán en clase . La clase será más explícita Las funciones de cada organismo será explicada con detalle en clase.*

***Desarrollo del tema:***

***Funciones de una agencia de viajes***

**Función asesora**

\* Esta función implica informar claramente al viajero sobre las características de los destinos, los servicios que obtendrá así como quien se los proveerá y los viajes existentes.

\*Se le debe ayudar al cliente en la selección del viaje más adecuado de acuerdo a sus necesidades específicas.

\*Para cumplir con esta primera función es necesario tener amplias fuentes de información; para lo cual es necesario contar con varios sistemas:

a) Sistemas computarizados de reservas (SCR) o sistemas globales de reservas (SGR).

b) Disponer de conexiones vía Internet, esto para estar en contacto con sus clientes, así como para sus relaciones con los proveedores de servicios turísticos.

c) Tener una recopilación de mapas, manuales técnicos, guías y bibliotecas especializadas de folletos.

d) Es necesario también que la agencia cree su propio banco de datos, con ello podrá ofrecer información exclusiva y personalizada y guardar información sobre los clientes, muy valiosa a la hora de llevar a cabo determinadas campañas de marketing.

\*Es esencial la adecuada comunicación de la agencia con el viajero, así sabrá con mayor exactitud las necesidades y expectativas que el cliente ha puesto en el viaje. Por lo tanto la agencia debe contar con gente profesional y experta en destinos y viajes, que tenga una adecuada preparación cultural y técnica y además con la capacidad de poder captar las necesidades de los clientes.

\* Otro punto muy importante que entra dentro de esta primera etapa es la ubicación de la agencia y el equipo apropiado (no humano) con el que se pueda lograr el contacto personalizado con el mercado.

**Preguntas del tema :**

1. ¿qué implica esta función?
2. ¿qué tipos de fuentes de información debe tener una agencia?
3. Indica cómo llevar a cabo una relación estrecha con el cliente.
4. Explica como ayuda el agente al cliente a través de su experiencia
5. ¿Por qué es importante una buena ubicación?

***TEMA DEL DIA 21 DE FEB- CLASE 14 – FUNCION INTERMEDIARIA DE AGENCIA DE VIAJES***

***OBJETIVO: el alumno entenderá las distintas funciones que debe llevar a cabo una agencia de viajes :***

***INSTRUCCIONES.***

*Lee la información que se te envía, analízala y subraya lo más importante. Las preguntas que se indican al final se contestarán en clase . La clase será más explícita Las funciones de cada organismo será explicada con detalle en clase.*

**Función de intermediario**

*Se refiere a gestionar y mediar la reservación, distribución y venta de productos turísticos. Si la agencia de viajes desempeña muy bien tal función, esto le permitirá acercar el producto al cliente y multiplicar los puntos de venta.*

*Esta función comúnmente es ejercida por las agencias minoristas, ya que son quienes concretarán la reservación, la renta o venta de los siguientes grupos de servicios:*

*- Servicios de forma aislada como puedan ser:*

*Boletos para un determinado medio de transporte.*

*Alojamientos en establecimientos dentro del hotel.*

*Alojamientos en establecimientos extra hoteleros.*

*Entradas para determinados espectáculos culturales o deportivos.*

*Renta de autos o salones para fiesta y congresos.*

*Pólizas de seguro de viajes.*

*Venta de guías turísticas.*

*-Servicios de viajes combinados: estos son ofertados generalmente por mayoristas o tour operadores; en este caso la función mediadora de la agencia se torna en mera función distribuidora.*

*-Servicios subsidiarios:*

*Cambio de divisas.*

*Cambio y venta de cheques de viajes.*

*Modificación o cancelación de reservaciones.*

*El tramitar la documentación necesaria para el viaje como el pasaporte o la visa.*

*-Servicios de representación de proveedores, destinos u otras agencias de viajes: en tal caso la agencia de viajes adquiere el producto y luego lo vende, por lo tanto está asumiendo el riesgo de la operación.*

*Con la introducción de la nuevas tecnologías de información, la función mediadora de la agencias de viajes es más susceptible, debido a que muchas veces ya no se necesita de su participación para hacer el trato directo entre el proveedor del servicio turístico y el cliente. Aun así el hacer la operación a través de la empresa, tiene la ventaja de que la agencia tiene un poder de compra a mayor escala, esto le da la posibilidad de negociar y abaratar los productos, con lo que en definitiva el cliente sale beneficiado.*

*En relación a este punto, es muy importante entonces que la agencia elija bien a los proveedores, que concedan licencias y le exigían fianzas para que actúe en su nombre.*

*En conclusión, la función mediadora en una agencia de viajes se desarrolla de la siguiente manera:*

*1.- El proveedor del producto turístico le da a la agencia la información necesaria sobre sus servicios y los documentos o billetes que formalizan la venta.*

*2.- La agencia conoce y promueve los servicios de sus proveedores vendiéndolos a sus clientes al precio que estos han fijado.*

*3.- La agencia una vez que ha recibido el dinero por parte del cliente sobre el producto, lo guarda o deposita y liquida con el proveedor.*

*4.- El proveedor se compromete a abonar la comisión acordada con la agencia por tal venta. Es imprescindible que en esta función, exista entre la agencia y el proveedor la formalización de un contrato.*

***Preguntas del tema:***

1. *¿Cuál es la principal función como intermediario?*
2. *¿Cómo trabaja la Operadora Mayorista?*
3. *¿Qué labor debe hacer la Minorista?*
4. *¿Qué porcentaje de ganancia recibe la Minorista?*
5. *¿cuáles son los servicios subsidiarios?*

***TEMA DEL DIA 22 DE FEB- CLASE 15 Y 16 – FUNCION ORGANIZACIONAL DE AGENCIA DE VIAJES***

***OBJETIVO: el alumno entenderá las distintas funciones que debe llevar a cabo una agencia de viajes :***

***INSTRUCCIONES.***

*Lee la información que se te envía, analízala y subraya lo más importante. Las preguntas que se indican al final se contestarán en clase . La clase será más explícita Las funciones de cada organismo será explicada con detalle en clase.*

**Desarrollo del Tema**

***Función organizacional***

*Esta se refiere a que la agencia puede diseñar, organizar, vender y operar viajes y productos turísticos combinando distintos servicios a un precio global establecido, esto es a lo que se le llaman viajes combinados o paquetes (viajes estándar programados a la oferta).*

***Otro tipo de viajes que la agencia puede implementar son los forfait (viajes programados de acuerdo a la demanda y adaptados a cada cliente).***

*La función organizacional está gestionada por tour operadores y agencias mayoristas. Para llevarla a cabo se tienen que cumplir algunos puntos:*

* *Se tiene que hacer una investigación permanente de los mercados para conocer las tendencias y necesidades de los clientes, así como también las ofertas de la competencia.*
* *La agencia debe ser creativa para diseñar nuevos productos que le permitan diferenciarse de la competencia.*
* *Ofrecer calidad en el servicio, esto se refiere desde la adecuada elección de los proveedores hasta en el trato a los clientes.*
* *Costos adecuados y accesibles.*
* *Ir un paso adelante y no limitarse a organizar viajes, sino ampliar constantemente sus actividades, por lo que además puede organizar congresos, ferias, cruceros, eventos deportivos, etc.*

*Para crear los paquetes, las agencias deben aprovechar las economías de escala y negociar los precios netos con los proveedores, ya que no obtendrá el mismo porcentaje si no organiza el viaje, sólo lo vende. El precio de venta al público se obtendrá sumando el precio negociado con el proveedor más el porcentaje de las agencias.*

*Esta función de armar alternativas propias de la agencia culmina con la promoción y venta del producto turístico, sin embargo para llegar a ello habrá que tomar algunas medidas oportunas como por ejemplo, las labores de marketing, que desde luego requiere de una inversión más elevada.*

***Preguntas del Tema :***

1. *¿Cómo se diseña un paquete?*
2. *¿Qué elementos debe tener la planeación de un viaje?*
3. *Indica que es un paquete estándar*
4. *Indica que es un paquete Forfait*
5. *¿Cómo puede promocionar un paquete propio?*

***TEMA DEL DIA 23 DE FEB- CLASE 17 y 18 – FUNCION TECNICA DE AGENCIA DE VIAJES***

***OBJETIVO: el alumno entenderá las distintas funciones que debe llevar a cabo una agencia de viajes :***

***INSTRUCCIONES.***

*Lee la información que se te envía, analízala y subraya lo más importante. Las preguntas que se indican al final se contestarán en clase . La clase será más explícita Las funciones de cada organismo será explicada con detalle en clase.*

***Desarrollo del tema :***

***Función Técnica***

*Se refiere a que la agencia busque los prestadores de servicios turísticos adecuados para lograr diseñar un paquete y ponga en marcha productos turísticos. Para ello es necesario realizar las siguientes actividades:*

*a) Planear el programa que se pretende llevar a cabo, por ejemplo si el cliente desea viajar a un determinado sitio, la agencia tiene que investigar todo lo que se refiere al lugar: como llegar, en cuanto tiempo, mejor opción para hospedarse, que lugares de interés tiene, el costo del viaje, etc.*

*b) Diseñar viajes, para ello hay que investigar con los proveedores, tener varias alternativas y realizar las contrataciones necesarias.*

*c) Organización y distribución de las plazas, asegurándose de vender solo las que vengan.*

*d) Tener el control de las operaciones, estar al tanto de cómo se va desarrollando el viaje.*

***Preguntas del tema :***

1. *¿Qué pasos debes seguir para lograr elegir a tus proveedores ?*
2. *¿Cuántos prestadores debes considerar antes de elegir el adecuado?*
3. *¿Qué debes tomar en cuenta , calidad o precios ?*
4. *¿Cómo se debe presentar ante el cliente el proyecto de viaje ?*

*SEGUNDA CLASE - CASO PRACTICO .*

*\*\*\* ver diseño por separado \*\**