

# C E R C I O N

---

## Asesoramiento, venta y comercialización de productos y servicios turísticos

### Duración:

90 Horas

### Modalidad:

Teleformación

### Objetivos:

- Analizar la distribución turística y las entidades y medios que la configuran, estimando su evolución e incidencia de las nuevas tecnologías.
- Analizar las relaciones comerciales, operativas y contractuales de las agencias de viajes y tour-operadores con los diferentes proveedores de servicios turísticos.
- Analizar los procesos de información, asesoramiento y venta, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales.
- Desarrollar los procesos de ventas y reservas de transportes, viajes combinados, excursiones y traslados, y aplicar los procedimientos establecidos.
- Desarrollar acciones promocionales aplicables en agencias de viajes y describir y aplicar técnicas de promoción de ventas y de negociación, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales.

### Contenidos:

#### 1. La distribución turística

1.1. Concepto de distribución de servicios.

1.1.1. Características diferenciales de la distribución turística.

1.1.2. Intermediarios turísticos.

1.1.3. Procesos de distribución de los diferentes servicios y productos turísticos.

1.2. Las agencias de viajes.

1.2.1. Funciones que realizan.

1.2.2. Tipos de agencias de viajes.

1.2.3. Estructuras organizativas de las distintas agencias de viajes.

1.3. Normativas y reglamentos reguladores de la actividad de las agencias de viajes.

1.3.1. La ley de Viajes Combinados.

1.4. Las centrales de reservas.

1.4.1. Tipos y características

1.5. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional.

1.6. Análisis de las motivaciones turísticas y de los productos turísticos derivado.

1.7. Las centrales de reservas. Tipos y características. Los sistemas globales de distribución o GDS.

#### 2. La venta de alojamiento

2.1. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes:

2.1.1. Los códigos de prácticas de la AIHR (Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes) y de la FUA AV (Federación Universal de Agencias de Viajes).

2.1.2. Acuerdos y contratos.

# C E R C I O N

2.1.3. Tipos de retribución en la venta de alojamiento.

2.2. Fuentes informativas de la oferta de alojamiento:

2.2.1. Identificación y uso.

2.3. Reservas directas e indirectas:

2.3.1. Configuraciones del canal en la venta de alojamiento.

2.4. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.

2.5. Bonos de alojamiento:

2.5.1. Tipos y características.

2.6. Principales proveedores de alojamiento:

2.6.1. Cadenas hoteleras y centrales de reservas.

### **3. La venta de transporte**

3.1. El transporte aéreo regular. Principales compañías aéreas. Relaciones con las agencias de viajes y *tour*-operadores. Tipos de viajes aéreos. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte aéreo regular.

3.2. El transporte aéreo chárter. Compañías aéreas chárter y brókers aéreos. Tipos de operaciones chárter. Relaciones. Tarifas

3.3. El transporte por carretera regular. Principales compañías. Relaciones con las agencias de viajes y *tour*-operadores. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte por carretera.

3.4. El transporte marítimo regular. Principales compañías. Relaciones con las agencias de viajes y *tour*-operadores. Tipos de viajes. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte marítimo regular.

3.5. El transporte marítimo chárter. Compañías marítimas chárter. Relaciones. Tarifas.

### **4. La venta de viajes combinados**

4.1. El producto turístico integrado.

4.1.1. Tipos de viajes combinados.

4.1.2. Los cruceros.

4.1.3. Tendencias del mercado.

4.2. Relaciones entre *tour*-operadores y agencias de viajes minoristas.

4.2.1. Términos de retribución.

4.2.2. Manejo de programas y folletos.

4.3. Procedimientos de reservas.

4.3.1. Emisión de bonos y formalización de contratos de viajes combinados.

4.4. Principales *tour*-operadores nacionales e internacionales.

4.4.1. Grupos turísticos y procesos de integración.

### **5. Otras ventas y servicios de las agencias de viajes**

5.1. La venta de autos de alquiler.

5.1.1. Tarifas y bonos.

5.2. La venta de seguros de viaje y contratos de asistencia en viaje.

5.3. La venta de excursiones.

5.4. Información sobre requisitos a los viajeros internacionales.

5.5. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.

5.6. Aplicación de cargos por gestión

### **6. El Marketing y la promoción de ventas en las entidades de distribución turística.**

6.1. Concepto de Marketing.

6.1.1. El "Marketing" de servicios.

6.1.2. Especificidades.

6.2. Segmentación del mercado.

6.2.1. El "mercado objetivo".

6.3. El Marketing Mix.

6.3.1. Elementos.

# C E R C I O N

6.3.2. Estrategias.

6.3.3. Políticas y directrices de marketing.

6.4. El Plan de Marketing.

6.4.1. Características.

6.4.2. Fases de la de marketing.

6.4.3. Planificación de medios.

6.4.4. Elaboración del plan

6.5. Marketing directo.

6.5.1. Técnicas.

6.5.2. Argumentarios.

6.6. Planes de promoción de ventas.

6.6.1. La promoción de ventas en las agencias de viajes.

6.6.2. La figura del promotor de ventas y su cometido.

6.6.3. Programación y temporalización de las acciones de promoción de ventas.

6.6.4. Obtención de información sobre clientes y creación de bases de datos de clientes actuales y potenciales.

6.6.5. Normativa legal sobre bases de datos personales.

6.6.6. Diseño de soportes para el control y análisis de las actividades de promoción de ventas.

6.6.7. Decisores y prescriptores.

6.7. El merchandising.

6.7.1. Elementos de merchandising propios de la distribución turística.

6.7.2. Utilización del merchandising en las agencias de viajes.

## **7. Internet como canal de distribución turística**

7.1. Las agencias de viajes virtuales:

7.1.1. Evolución y características de la distribución turística en Internet.

7.1.2. El dominio de la demanda.

7.1.3. Estructura y funcionamiento.

7.1.4. La venta en el último minuto.

7.2. Las relaciones comerciales a través de Internet: (B2B, B2C, B2A)

7.3. Utilidades de los sistemas online:

7.3.1. Navegadores: Uso de los principales navegadores.

7.3.2. Correo electrónico, Mensajería instantánea.

7.3.3. Teletrabajo.

7.3.4. Listas de distribución y otras utilidades: gestión de la relación con los turistas on line.

7.4. Modelos de distribución turística a través de Internet.

7.4.1. Ventajas.

7.4.2. Tipos.

7.4.3. Eficiencia y eficacia.

7.5. Servidores online

7.6. Coste y rentabilidad de la distribución turística on-line.

## **8. Páginas web de distribución turística y portales turísticos**

8.1. El internauta como turista potencial y real.

8.2. Criterios comerciales en el diseño comercial de sitios de distribución turística

8.3. Medios de pago en Internet:

8.4. Conflictos y reclamaciones on line de clientes.

# C E R C I O N

## **Metodología teleformación:**

El curso se imparte bajo la modalidad de teleformación, cuya característica es que el proceso de aprendizaje se desarrolla a través de las tecnologías de la información y comunicación telemáticas, posibilitando la interactividad de alumnos, dinamizadores, tutores y recursos situados en distinto lugar.

### **Las principales características de esta modalidad son:**

- **Accesibilidad y flexibilidad:** la plataforma y sus recursos son accesibles las 24 horas del día los 7 días de la semana, desde cualquier lugar, lo que supone un acceso al curso con independencia de la localización.
- **Uso de las tecnologías de la información y comunicación telemática:** implica que el material didáctico, los recursos que facilitan el aprendizaje, el seguimiento del curso y su control y evaluación están en la plataforma de teleformación.
- **Interactividad:** se produce un intercambio de conocimientos y experiencias profesionales sobre la materia entre los alumnos y el teleformador, y entre los alumnos a través de las herramientas de comunicación presentes en la plataforma de teleformación.
- **Autoestudio:** el material didáctico disponible en la plataforma está estructurado en módulos y/o unidades didácticas para facilitar el aprendizaje, pudiendo comprobar en todo momento tu progreso a través de la realización de ejercicios, casos prácticos y pruebas de evaluación que te ayudan a valorar el aprendizaje conseguido.
- **Interacción teórica/práctica:** la metodología utilizada permite el aprendizaje teórico y aplicabilidad práctica de los contenidos.

### **Los aspectos básicos de la metodología de teleformación son los siguientes:**

El alumno recibe su alta en la plataforma de teleformación, con las fechas de inicio y fin y sus claves de acceso.

El centro de formación pone a tu disposición los siguientes recursos humanos:

- **Dinamizador:** que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumno, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma.
- **Formador/tutor:** experto en la materia a estudiar, encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje, disponible a través del buzón de la plataforma.

Puedes ponerte en contacto con ellos a través del foro y por mensajería.

El material didáctico del curso se encuentra en la plataforma de teleformación.

En la plataforma se incluye una sección donde se pone a disposición del alumno la ficha del curso, guía didáctica, los datos de la acción formativa y del centro de formación, la planificación didáctica, calendario de tutorías, sistema de evaluación del aprendizaje, asistencia técnica, etc. Además cuenta con un calendario donde se indican las fechas de inicio de y fin de curso, las fechas orientativas para realizar las pruebas de evaluación y ejercicios, convocatorias de chats etc.

En la plataforma de teleformación, se ponen a disposición del alumno recursos como foros, chat, calendario de eventos, ejercicios, novedades, etc., herramientas que favorecerán tanto la interacción entre el tutor- alumno y alumno- tutor, así como la aplicación práctica de los contenidos teóricos.

Dispondrás además de un manual de uso de la plataforma y de un servicio de asistencia técnica.

# C E R C I O N

## **Organización del material del curso**

**El curso estructura sus contenidos teóricos según se describe a continuación:**

- Contenido didáctico, organizado en Módulos y/o Unidades formativas.
- Glosario y/o bibliografía y/o biblioweb y/o documentación de referencia.

**El curso estructura sus contenidos prácticos según los objetivos a alcanzar, pudiendo utilizar una o varias de estas opciones:**

- Ejercicios y actividades interactivas, con contenidos prácticos, que además permiten comprobar el grado de comprensión de los mismos.
- Casos prácticos y/o situaciones prácticas y relacionadas con el ejercicio profesional planteados por el teleformador.
- Controles (pruebas de evaluación): herramienta a través de la cual se conoce el grado adquirido de conocimientos.

## **Recursos de la plataforma de formación:**

Además de los contenidos teóricos y prácticos del curso, en la plataforma de teleformación se encuentran los siguientes servicios y recursos:

- Foros: en los que tanto el tutor y los alumnos, como los alumnos entre sí, plantean situaciones, debaten situaciones prácticas, aportan informaciones prácticas, resuelven casos, etc.
- Chats, en los que el tutor y los alumnos, a través de un contacto directo y on-line, abordan temas de interés, aportan experiencias, trabajan los contenidos en grupo, etc.
- Buzón, herramienta básica de conexión alumno-teleformador, y viceversa, para llevar a cabo tanto el servicio de tutoría ofrecido a los alumnos como la gestión de las dudas que planten éstos, tanto para la parte teórica como para la parte práctica.
- Área de Recursos adicionales: donde tutores y alumnos pueden editar información relativa al curso.
- FAQ's: donde se obtiene información sobre las preguntas más frecuentes.
- Informe de progreso: a través del cual se pueden consultar el avance del curso, los resultados de la evaluación de los ejercicios y pruebas de evaluación y así como su nota media.
- Tutor: experto en la materia a estudiar, encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje, disponible a través del buzón de la plataforma.
- Dinamizador: que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumno, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma.
- Asistencia técnica: responsable de dar soporte informático al alumno, como pueden ser la instalación de programas, solución de problemas de configuración, etc. Su acceso se encuentra en la página de inicio.

# C E R C I O N

## Evaluación de la formación

La herramienta que se utiliza para evaluar, y a su vez seguir y controlar tu proceso formativo, son los controles que deberán ser realizados en la plataforma, según la programación indicada.

Cuando realizas las pruebas de evaluación, con carácter inmediato podrás ver si tus respuestas son correctas y tu calificación, permitiéndote conocer el grado de éxito alcanzado.

La calificación obtenida en los controles se expresará atendiendo a la siguiente valoración basada en el número de respuestas correctas:

CALIFICACIÓN (APTO):

EXCELENTE 10 ó 9.

BIEN 8 ó 7

ACEPTABLE 6 ó 5

CALIFICACIÓN (NO APTO): 4 o menos.

## Evaluación de la calidad de la formación

Con el objeto de evaluar la calidad de la formación, se pone a disposición del alumno de un cuestionario de Evaluación de la calidad que se cumplimentará de forma anónima y voluntaria.

## Diploma:

A la finalización del curso se entrega un diploma de realización y/o aprovechamiento del mismo.

El curso se desarrolla en la modalidad de teleformación por lo que es necesario que el estudio del material didáctico se realice a través de esta vía.

### **Requisitos para la superación del curso, calificación de apto:**

- Conexión regular a la plataforma
- Lectura y estudio de los contenidos (material didáctico)
- Realización del 100% de las pruebas de evaluación.

### **Requisitos para que la formación pueda ser bonificable:**

Si tu empresa va a bonificar la formación, los requisitos son los que detallamos a continuación:

- **Conexión a la plataforma del 75% de las horas de duración del curso (la plataforma dispone de un reloj que contabilizará tu tiempo de conexión).**
- **Haber estudiado todo el material didáctico.**
- **Haber realizado el 100% de las pruebas de evaluación.**
- **Descargar las guías del alumno y el cuestionario de satisfacción.**
- **Poner un mensaje de debate sobre un tema de interés relacionado con la temática del curso en el foro general del curso.**
- **Realizar los ejercicios indicados por el tutor o dinamizador.**
- **Participar al menos una vez en el chat o en las actividades que proponga el tutor.**