

Guía de estudio EC0868

Agente de viajes. Experto en promocionar, asesorar, gestionar y vender servicios turísticos de manera virtual o en establecimientos comerciales al prospecto/cliente.

Producto turístico: alojamiento, transportación y servicios generales de viaje

- Producto turístico es la oferta de atractivos y servicios turísticos que permite comercializar la visita a uno o varios destinos.
- Circuito es el producto turístico que permite visitar varios destinos sin necesidad de empacar y desempacar, disfrutando de entretenimiento, infraestructura y alimentos.
- Se denomina “Grupos” al recorrido con salida y regreso al mismo punto visitando destinos intermedios.

Producto turístico: alojamiento, transportación y servicios generales de viaje

- Algunas maravillas del mundo moderno son Taj Mahal, Machu Pichu, La Gran Muralla China, Cristo Redentor y Coliseo Romano.
- El vuelo de la Ciudad de México a París dura aprox. de 10 horas con 50 minutos.

Producto turístico: alojamiento, transportación y servicios generales de viaje

- Un plan europeo incluye desayuno y cena.
- Una media pensión incluye desayuno y comida o cena.
- En un crucero se incluyen propinas a botones y camaristas.
- En la expedición de boleto se cobra el cargo por servicio.
- Allotment es el bloqueo de habitaciones y/o espacios aéreos.

Geografía turística. Describe los recursos y los viajes turísticos, a través de la localización de los principales lugares e itinerarios dedicados a la producción turística, con una visión apta para profesionales en las operaciones turísticas.

Geografía turística. Destinos, lugares y atractivos turísticos

- La Ciudad de México, Cancún, Monterrey, Guadalajara son destinos que reciben más visitantes al año (año de publicación de la norma).
- La Ciudad de México tiene una altitud de 2240 metros sobre el nivel del mar.
- En Chiapas se ubica el Cañón del Sumidero.
- Tokio, Nueva Delhi, Beijing son ciudades del continente asiático.
- Uruguay, Perú, Chile son países de Sudamérica.
- España es el país cuya forma de gobierno es la monarquía parlamentaria y se divide de África por el Estrecho de Gibraltar.
- Los países conocidos en la actualidad como Eslovenia, Serbia, Croacia, Bosnia y Hercegovina, Macedonia, Montenegro y Kosovo, conformaban la Ex Yugoslavia.
- En Chile se localiza el desierto más seco del planeta.
- En Suiza se encuentra el lago Lemán.
- Alemania colinda con Dinamarca, Mar Báltico y al este con Polonia.
- Suecia es el país escandinavo que limita con Noruega y Finlandia.
- Inglaterra es un país rodeado del Mar del Norte, Mar de Irlanda, Océano Atlántico y el Canal de la Mancha.
- Francia limita al norte con Bélgica, Alemania, Suiza e Italia, al sur el mar Mediterráneo y España, al oeste el océano Atlántico y separado del Reino Unido por el Canal de la Mancha.
- Sicilia y Cerdeña son sus islas más grandes de Italia.

Reglamentación tarifaria básica. Aplicación de las tarifas de servicios turísticos, conforme a la normatividad (regulación) aplicable.

Reglamentación tarifaria básica de productos turísticos

- La vigencia de un producto turístico es el periodo en el que se respeta la tarifa publicada.

- Europa. Destino que maneja diferentes tipos de tarifas en trenes, tipos de descuentos en viajes locales y pases que por un solo precio puedes realizar recorridos por 5, 7, 15, 21 días o hasta 2 meses.
- Tipos de tarifas de hospedaje: Rack, walk in, corporativas, promocionales, neta, comercial y todo incluido.
- Un Up Grade es un ascenso de categoría del servicio.
- Tiempo límite. Plazo máximo para cerrar una operación.
- Tarifa Rack es la tarifa más alta.
- Tarifa Neta tarifa no comisionable.
- Tarifa Grupal es la que se otorga para reservaciones de más de 10 habitaciones o 10 espacios aéreos.
- En una tarifa no reembolsable no te permite realizar cambios.
- Un boleto beneficio no se expide mediante un revisado.
- La Tarifa “Y” tiene vigencia de un año.
- Drop off. Cargo por recoger un auto rentado en una ciudad y dejarlo en otra.

Sistema Global de Distribución (GDS). Sistema que permite tener acceso a los inventarios de los diversos productos turísticos.

Sistemas de reservaciones de productos turísticos

- Los globalizadores se utilizan para realizar reservaciones de servicios turísticos.
- Sabré, Apollo, Contravel.com y Amadeus son globalizadores para agencias de viajes.
- Hotel do.com, Price Travel.com, Despegar.com son portales de viaje especializados en paquetes vacacionales a nivel nacional.

Terminología de la industria turística. Lenguaje técnico y convencional utilizado en la industria turística.

Terminología de la industria turística:

- Allotment. Es un contrato que se celebra con una agencia de viajes mayorista para la reservación de un determinado número de habitaciones o espacios aéreos en una fecha determinada que el prestador de servicios se obliga a respetar.
- In plant. Agencias de viajes establecidas bajo el patrocinio de alguna compañía, sólo da servicio a ésta.
- Free sale. Venta libre. Similar a free booking. Indica que puede realizarse la venta sin necesidad de confirmar previamente la reserva.
- Check in procedure. Término que se emplea cuando un determinado número de habitaciones de grupos de la misma compañía, entran y salen el mismo día y algunas veces a la misma hora. Grupos continuos.
- Check in time. Hora estipulada por el hotel durante la cual el huésped puede ejercer su derecho a ser alojado en la habitación asignada.
- Cut off date. Fecha límite de venta de habitaciones que ofrecen los hoteles a las agencias de viajes mayoristas, basadas en un contrato.
- Up grade. Plus o mejora que el hotel puede darle a un huésped con respecto a su habitación.
- Bsp. Bank Settlement Plan. Plan de liquidación bancaria implantado por las compañías aéreas para la liquidación de los billetes emitidos por las agencias de viajes.
- Master account. Cuenta Maestra.
- Cancellation fee. Cargo por cancelación.

Sistemas electrónicos de comunicación. Manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's).

Uso de sistemas electrónicos de comunicación: correo electrónico, redes sociales, mensajería instantánea:

- Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son los encargados del estudio, desarrollo, implementación y distribución de la información mediante la utilización de hardware y software como medio de sistemas informáticos.
- Whats App es el medio electrónico se hace llegar a un prospecto/cliente información del servicio turístico, además del correo electrónico.
- Facebook y Twitter son redes sociales más utilizadas para la promoción del producto turístico (a la fecha de la publicación de la norma).

Prospecto. Persona física o moral que tiene el interés de adquirir servicios turísticos.

Cliente. Persona física o moral que adquiere servicios turísticos.

Escucha activa. La manera en que permite al interlocutor expresarse sin interrumpir, respondiendo a requerimientos específicos y profundizando en los temas solicitados.

Amabilidad. La manera en que busca formas de comunicación para entender las necesidades del prospecto/cliente y responder correctamente a sus requerimientos.

Tolerancia. La manera en que se dirige al prospecto aclarando todas las dudas y cuestionamientos las veces que sean necesarias y utilizando diferentes alternativas de información.

Perseverancia. La manera en que busca alternativas de diálogo para el seguimiento.

Orden. La manera en que presenta el producto de manera organizada, limpio, libre de tachaduras, enmendaduras y faltas de ortografía.

Actitud. La manera en que se desempeña con disposición a satisfacer las necesidades del prospecto/cliente.

Honestidad. La manera en que el agente de viajes brinda información al prospecto/cliente de manera clara, objetiva y real.

No discriminación. La manera en que se otorga el servicio sin discriminar por motivos de género, edad, condición social, religión, doctrina política y/o discapacidad.

Discriminación. Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades.

Actividades Turísticas. Las que realizan las personas durante sus viajes y estancias temporales en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines de ocio y otros motivos

Servicios Turísticos. Los dirigidos a atender las solicitudes de los turistas a cambio de una contraprestación, en apego con lo dispuesto por esta LGT y su Reglamento

Prestadores de Servicios Turísticos. Las personas físicas o morales que ofrezcan, proporcionen, o contraten con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere la LGT.

Del Registro Nacional de Turismo. Los Prestadores de Servicios Turísticos están obligados a inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, de conformidad con el artículo 48 de la LGT.

Itinerario de viaje. El itinerario de viaje es un documento detallado que organiza los días, actividades y destinos, permitiéndote optimizar cada momento de la experiencia.

Imagínate ante un océano de posibilidades: atracciones locales, eventos culturales, gastronomía exquisita y mucho más

Responsabilidad. La manera en que corrobora que toda la información sea confiable y la prestación de los servicios ofrecidos sea viable.

Orden. La manera en que presenta el producto al prospecto/cliente de manera organizada, limpia, libre de tachaduras, enmendaduras y faltas de ortografía y en el formato establecido por la empresa.

Compromiso. La manera en la que cumple con las fechas acordadas para la entrega del itinerario de viaje/cotización.

Consejos para propuesta de viaje:

1. Averigua lo que busca, que quiere.
2. Muy atractiva desde el principio. Visual, fotos, itinerario.
3. Datos atractivos, proceso simplificado. No extenso.
4. Define bien la tarifa. Explica lo que vale, incluye y no.
5. Aclara tu servicio, tu valor que darás, tu diferencia.
6. Revisa que los datos estén actualizados. No ofrezcas servicios cerrados o que cambiaron.

Responsabilidad. La manera en que corrobora que toda la información que se registra sea confiable.

Orden. La manera en que presenta el producto de manera organizada, limpio, libre de tachaduras, enmendaduras y faltas de ortografía.

Compromiso. La manera en que entrega oportunamente el itinerario de viaje.

NOM-010-TUR-2001. NORMA Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas.

Especificaciones. Numeral 6.2 Agencias de viajes

- Usuario-Turista: La persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que haga uso de los servicios turísticos, referidos en el punto 2. Campo de aplicación.
- Prestador de servicios turísticos: La persona física o moral que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el usuario-turista, la prestación de los servicios turísticos, referidos en el punto 2. Campo de aplicación.
- Agencia de viajes: La empresa que contrata y/o actúa como intermediario en beneficio de un usuario-turista respecto de los servicios a que se refiere el artículo 4o. de la Ley, así como cualquier otro relacionado con el turismo.
- Contrato: Es el acuerdo de voluntades que celebran los prestadores de servicios turísticos referidos en el punto 2 y el usuario-turista, que produce o transfiere obligaciones y derechos.
- Paquete turístico: La integración previa en un solo producto, de dos o más servicios turísticos o relacionados con éstos y que es ofrecido al público en general mediante material impreso, o cualquier otro medio de difusión.

NOM-010-TUR-2001, numeral 6.2.1

La agencia de viajes debe entregar al usuario-turista copia del contrato de adhesión o la constancia correspondiente celebrado con el prestador de servicios, el cual debe contener el sello o membrete de la agencia con todos sus datos de identificación.

6.2.1.1 Hará las veces de contrato, la constancia, así como las papeletas de reservaciones, los boletos de avión y las condiciones generales que establezca el prestador final del servicio, dentro de su material impreso.

NOM-010-TUR-2001, numeral 6.2.2.1

La o las constancias correspondientes elaboradas por el prestador de servicios que se trate en los siguientes casos:

- a) Boleto de avión, boleto de autobús, trenes o ferrocarriles, arrendamiento de autos, barcos o cruceros (cuando así lo proporcione la empresa transportista);
- b) El usuario-turista firmará un contrato directamente con el prestador del servicio, tratándose de alojamiento de cualquier tipo; éste debe ser firmado a su llegada al establecimiento.
- c) Cuando la agencia haga funciones de operador o mayorista vendiendo al público en general, debe de entregar un cupón al pasajero (o al grupo) que contenga lo siguiente
 - Su nombre o razón social (dirección de la casa matriz y teléfonos).
 - Nombre del usuario o del grupo de que se trate.
 - Descripción de los servicios contratados.
 - Condiciones generales y términos de la prestación del servicio.
 - Procedimiento en caso de cancelaciones.
 - Tipos de alojamiento.
- d) El material informativo que se use, debe formar parte integral de las condiciones al pasajero y el mismo debe contener un resumen que indique claramente los servicios a proporcionar;
- e) Cuando la agencia de viajes realice únicamente una reservación de hotel, auto u otros, debe entregar al usuario-turista una constancia de dicha reservación y el número o clave que le haya sido proporcionado por el prestador final (esta constancia puede ser de los sistemas globalizadores, siempre y cuando contengan sello o membrete de la agencia que lo expide). Si se requiere un depósito o anticipo se debe acompañar del recibo correspondiente.

Reglamentación tarifaria básica. Aplicación de las tarifas de servicios turísticos, conforme a la normatividad (regulación) aplicable.

Constancias del servicio. Constancias elaboradas por el prestador de servicios turísticos (conforme a la NOM-010-TUR-2001, numeral 6.2.2.1).

Responsabilidad. La manera en que corrobora que toda la información que se registra sea confiable.

Orden. La manera en que presenta el producto de manera organizada, limpio, libre de tachaduras, enmendaduras y faltas de ortografía.

Compromiso. La manera en que entrega oportunamente el itinerario de viaje.

No discriminación. La manera en que se otorga el servicio sin discriminar por motivos de género, edad, condición social, religión, doctrina política y/o discapacidad.

Satisfacer las necesidades del cliente. Cumplir con los compromisos que se establecen para con el cliente. Hacer las cosas bien desde un principio y siempre.

Elementos que muestran un cierre exitoso del servicio prestado

- Satisfacción de necesidades.
- Cubrir con su requerimiento.
- Orientar sobre trámites derivados en su caso.
- Canalizar a otras instancias.
- Realizar preguntas que evalúen la satisfacción del servicio proporcionado.