



Ok! Center in collaborazione con Domino Experience (agenzia di viaggio e tour operator) presenta il Programma del corso:

“Corso per Agente di Viaggio per Tour Operator e Agenzie di Viaggio”

MODULO 1

- Apertura corso: Presentazione personale/ Centro studi/ Corso/argomenti/docenti
- La filiera del servizio Turistico – soggetti coinvolti e loro obiettivi
- Presentazione dei vari Player Turistici e loro ruoli
- Tipologie di fornitori (Tour Operator, strutture ricettive, crs, compagnie aeree) e modalità contrattuali con essi.
- Terminologia turistica

MODULO 2

- Presentazione generale di una struttura di Agenzia Viaggio – Tour Operator (ruoli e competenze)
- Il posizionamento strategico di un'Agenzia di viaggio
- I servizi offerti dalle Agenzie di viaggio
- Tipologie di Turismo e distinzione tra turista e viaggiatore
- Target e fidelizzazione dei clienti.
- Geografia turistica e conoscenza delle aree di vendita

MODULO 3

- Il Front office: gestione del cliente, tecniche di vendita.

- Accoglienza e rapporto con il Cliente

Geografia turistica e conoscenza delle aree di vendita

- Tipologia di Turismo e distinzione tra turista e viaggiatore, incoming e outgoing

- Viaggi di gruppo / Viaggi individuali. Strategie e differenze di gestione

- Differenza tra viaggio organizzato e viaggio intermediato

- Il Ruolo dell'Agente di viaggio all'interno di un Tour Operator

MODULO 4 - VIAGGI DI GRUPPO

- Presentazione figura professionale/ruolo

- L'Agente di viaggio: Caratteristiche, conoscenze, importanza del ruolo

- Viaggio individuale, viaggio di gruppo, viaggio incentive e congressuale.

- Gruppi chiusi Gruppi a raccolta.

- Organizzazione e gestione delle pratiche dei Viaggi organizzati/di gruppo.

- Servizi accessori e supplementari: Noleggi, escursioni, assicurazioni, transfer

- Scelta dei fornitori/rapporti/calcolo mark-up/pagamenti

- Gestione delle prenotazioni dei pagamenti e preparazione al viaggio

- Creazione e gestione dei Voucher

- Documenti di viaggio

- Fatturazione del viaggio

MODULO 5 - VIAGGI INDIVIDUALI

- Presentazione figura professionale/ruolo
- L'Agente di viaggio: Caratteristiche, conoscenze, importanza del ruolo nei viaggi individuali
- Climi e stagionalità, geografia generale, visti e vaccinazioni
- Contratti con fornitori Crociere, biglietteria: area, marittima, ferroviaria.-
- Costruzione viaggio Taylor made
- Approccio gestione e rapporto con il cliente
- Compilazione del preventivo al cliente,
- Procedure operative di vendita, compilazione contratto di viaggio.

MODULO 6

- Elementi base CRS
- Tipologia di portali per ebooking
- Procedure, metodologie e strumenti e strumenti di prenotazione di pacchetti turistici (gds, crs, prenotazioni telefoniche)
- Utilizzo e utilità dei gestionali all'interno dell'Agenzia viaggi
- Gestione e funzionalità del Back office in Agenzia viaggi
- Gestione pratiche di intermediazione, organizzazione e miste.

MODULO 7

- Gestione pagamenti verso fornitori e dai clienti
- Saldo del viaggio e consegna documenti di viaggio
- Gestione dell'Overbooking
- Gestione emergenze, problem Solving, gestione lamentele
- Feedback al rientro del viaggio

MODULO 8

- Tipologia di documenti di viaggio e loro caratteristiche
- Modalità di pagamento elettronico
- Tipologia di titoli da rilasciare
- Il contratto di vendita e i documenti contabili
- Legislazione turistica:

MODULO 9

- Aspetti generali sulla comunicazione
- Il Marketing nel settore delle Agenzie di viaggio
- Le componenti di marketing (marketing mix, analisi delle 4 P istituzionali e della 4 P complementari).
- Posizionamento prodotti
- L'importanza dei social media
- Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- Tecniche di promozione e vendita.

MODULO 10

- Chiusura Corso
- Analisi del corso ed eventuali criticità
- Breve Test scritto o orale in condivisione
- Saluto ai partecipanti