

AGENTE DE VENTAS EN BASE A COMPETENCIAS LABORALES

CONTENIDO

Módulo 1 Servicios de agente de ventas

Planificación y programación de actividades

Técnicas para identificar necesidades de los turistas de acuerdo con intereses.
Proceso que debe seguirse organizar excursiones y actividades teniendo en cuenta: edad, sexo de los turistas, costos, atractivos, locales turísticos y finalidad específica.

Relación agente de ventas con turista, proveedores de servicios turísticos

Estrategias para mantener contacto con empresas proveedoras de servicios turísticos.

Mecanismos de información y comunicación con el turista y los proveedores.

Demostración y venta

Técnicas de venta.

Estilos de negociación.

Caracterizar el producto turístico

Manejo de objeciones.

Cierre de la venta.

Proceso de cobro, facturación, descuentos, créditos y registro de la venta de los productos turísticos.

Atención al turista

Servicio personalizado al turista.

Información sobre el viaje y/o planes existentes.

Manejo de folletería para arreglar el punto de venta y para informar al turista.

Elaboración de guía de información sobre el lugar a visitar.

Trámites para adquisición de pasajes, alquiler de vehículos y reservas de sitios turísticos.

Módulo 2 Comunicación y expresión

La comunicación

Proceso comunicativo

Barreras de la comunicación

Clasificación de la comunicación

Por el emisor y el receptor

Por el medio

Por el mensaje

Por el contexto

Propósitos de la comunicación

Informar

Entretener
Persuadir

Expresión Oral

Análisis de la expresión oral
Técnicas de la expresión

Diferencias de la comunicación oral y escrita

Análisis de la comunicación oral y de la comunicación escrita
Vicios de dicción
Clasificación y corrección

Lectura fonética y semántica

Caracterización

Módulo 03 Presentación y Conducta Profesional

Cuidar de la apariencia personal y postura profesional

Cuidar de la higiene, apariencia, postura corporal y disposición física
Manejar situaciones incómodas
Usar lenguaje y trato apropiados

Cuidar de la imagen de la operadora contratante

Demostrar confianza en la operadora y profesionalismo en caso de equivocación
Asegurar la fidelidad del cliente

Aplicar normas de etiqueta para la atención de clientes

Atender a los clientes según las normas de etiqueta social
Atender a clientes especiales, ancianos y niños, ofreciendo el apoyo necesario
Personalizar la atención

Módulo 04 Convivencia en el trabajo

Atender a los clientes y al público utilizando los elementos de la percepción social para facilitar los procesos de interacción

En situaciones de recepción que involucren a personas especiales, comportarse de manera que prejuicios y estereotipos no interfieran en las interacciones sociales.

Actuar en situaciones que involucren conflictos en el lugar de trabajo, obteniendo las soluciones adecuadas.

Actuar con tolerancia y empatía en las situaciones de trabajo

Reconocer la participación de los demás colegas en los resultados
Demostrar comportamiento solidario frente a las dificultades de otros colegas
Anticiparse y ofrecer apoyos que puedan favorecer las situaciones
Facilitar las relaciones en el trabajo promoviendo ambiente agradable
Demostrar entusiasmo y disponibilidad en la realización de las actividades.

Apoyar al equipo

Cooperar con el equipo de trabajo, para asegurar la toma de decisiones sobre viajes adecuados con los deseos del turista

Módulo 05 Calidad en la Atención

Apoyar al cliente asegurando su satisfacción

- Informar sobre productos y servicios de la operadora
- Anticiparse a las necesidades del cliente ofreciendo servicios y productos
- Prestar al cliente informaciones sobre servicios internos y externos
- Esclarecer dudas sobre precios, formas de pago, reservas, productos y servicios

Ofrecer servicio personalizado

- Orientar al cliente sobre la elección del viaje adecuado a sus pretensiones
- Identificar preferencias y necesidades
- Oír quejas y reclamos de los clientes y actuar para solucionarlos
- Atender a solicitudes especiales y no programadas
- Cuidar de la privacidad y seguridad de clientes, especialmente, recomendados y VIP

Asegurar la satisfacción y fidelización del cliente

- Organizar rutas de excursiones para proporcionar viajes de mayor interés turístico
- Ofrecer al cliente un servicio que garantice la conformidad de los pedidos y la calidad de los productos y servicios
- Mantener contacto permanente con el cliente

Identificar la satisfacción de los clientes y cumplir las medidas de perfeccionamiento de los servicios.

- Distribuir y recibir investigaciones de satisfacción del cliente
- Elaborar reportes y registros
- Identificar aspectos críticos de la atención
- Indicar soluciones innovadoras y creativas

Módulo 6 Salud y seguridad en el trabajo

Cuidado de la salud y seguridad personal, de los clientes y del establecimiento

- Mantener el equilibrio emocional frente a situaciones de emergencia
- Demstrar iniciativa para accionar servicios, tales como: emergencia del propio establecimiento; cuerpo de bomberos; policía; emergencia de salud entre otros
- Actuar como observador de anomalías que apuntan para un posible problema

Aplicar normas y procedimientos en situaciones de emergencia

- Diferencias entre amenaza, riesgo y siniestro
- Factores de riesgo en el área de trabajo
- Operación de sistemas de alarma
- Servicios de emergencia básicos

EVALUACIÓN:

Se evaluará a los cursantes a través de los siguientes parámetros:

- Desempeño personal
- Participación
- Evaluaciones diarias

CERTIFICACIÓN:

Los participantes recibirán su certificado de asistencia al curso si cumplen con el 80% de asistencia y 80. % de evaluación

MATERIALES QUE SE REQUERIRÁ:

- Computador (CPU)
- Infocus (proyector)
- Pizarra de tiza líquida
- Marcadores de tiza líquida