

Negociação e Venda nas Agências de Viagens

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos e metodologias basilares à identificação e aplicação de técnicas de Negociação e Venda de Produtos e Serviços nas Agências de Viagens.

Objetivos Específicos

No final deste Curso, os participantes deverão saber:

- Compreender o Sistema do Turismo e enquadrar o papel das Agências de Viagens
- Conhecer, informar e divulgar Produtos e Serviços Turísticos
- Implementar Estratégias Negociais e de Venda

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que exerçam a sua atividade profissional em Agências de Viagens e que pretendam consolidar os seus conhecimentos na área do processo Negocial e de Venda.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdos

1. Introdução
 - Noções
 - Sistema do Turismo
 - Organizações e Funcionamento do Sector do Turismo
2. Oferta e procura turística
 - Componentes da Oferta Turística
 - Características e Motivações de Procura
 - Tendências de Mercado
 - Emergência de Novos Tipos de Turismo
3. Enquadramento legal das agências de viagens
 - Perfil, Competências e Funções do Agente de Viagens
 - Tipologias de Agências de Viagens
 - Análise da Legislação que regula o Sector
4. Informação e divulgação
 - Informação e Aconselhamento
 - Principais Produtos Turísticos no âmbito do PENT – Plano Estratégico Nacional para o Turismo

- Promoção de Produtos e Serviços Turísticos Internacionais: Europa, Ásia / Oceânia, Médio Oriente, Américas, África
5. Negociação e venda
- Tipologia de Programas e Características
 - Fornecedores de Serviços
 - Orçamentação
 - Tarifas
 - Sistemas de Reservas
 - Estratégias de Negociação e Venda
6. Serviço pós-venda
- Procedimentos Pós-Venda
 - Monitorização da Qualidade do Atendimento
 - Processos de Avaliação e Satisfação do Cliente