

## Nom del lloc

# Agent de viatge

Altres denominacions: Consultor/Assistent de viatges

## Missió

La missió essencial de l'agent de viatge és crear, vendre, gestionar i operar totes les activitats que puga incloure un viatge (incloent itineraris, transports, allotjaments, activitats, etc.) i d'acord amb les necessitats específiques de cada client, o tipus de client, per a oferir-li un servei d'excel·lència i una experiència positiva

## Funcions principals

És possible que una vegada analitzades les capacitats de la persona només se li assignen les tasques que pot executar amb major destresa i autonomia. Entre les principals funcions a assignar es troben:

- Atendre els clients i comprendre les seues necessitats de viatge, oferint opcions adequades i personalitzades.
- Analitzar la competència i oferta del mercat de viatges per a determinar el client objectiu i disseny d'operativa, assegurant que valors com la sostenibilitat, inclusió, expectatives del client i objectius de l'operador comercial es complisquen.
- Dissenyar i promoure per a la seua venda viatges combinats, excursions, trasllats i activitats que responguen als requeriments de la demanda específica, incloent les adaptacions a clients amb necessitats especials i complint les normatives.
- Operar viatges combinats, excursions, trasllats, visites, etc. assegurant-se de la prestació del servei en els termes establits en el projecte i amb els estàndards de qualitat i satisfacció del client esperats.
- Planificar el cost del viatge en funció dels gustos, necessitats i pressupost del client.
- Identificar les necessitats específiques del client i investigar les diferents opcions de destinacions de viatge, transports, allotjaments, serveis disponibles, cercant la millor opció en relació qualitat-preu per als clients.

- Brindar informació precisa i actualitzada de cadascuna de les opcions de viatge i assessorar el client en matèria d'itineraris per a ajustar el viatge a les seues preferències i pressupostos.
- Assessorar sobre requisits de visa, bovines, assegurances de viatge i altres consideracions legals i sanitàries.
- Gestionar reserves de vols, hotels, trasllats i altres reserves requerides pels clients, assegurant la correcta emissió dels documents de viatge, incloent els pagaments i factures.
- Resoldre consultes i problemes relacionats amb els viatges, com a canvis d'itinerari, cancel·lacions, canvis de reserves, reembossaments i reclamacions amb promptitud i eficiència.
- Respondre trucades telefòniques i correus electrònics dels clients interessats a rebre informació preliminar de viatge.
- Parlar amb touoperadores o amb representants d'aerolínies, hotels i altres empreses relacionades amb viatges per a reservar i gestionar els paquets als clients.
- Utilitzar tècniques promocionals i preparar materials promocionals per a vendre paquets de viatges amb itinerari
- Mantenir-se actualitzat sobre les tendències i novetats en la indústria del turisme i els viatges, assistint a seminaris, fires i fins i tot viatjant per a conèixer destinacions.
- Mantenir registres precisos de les transaccions i col·laborar en la gestió administrativa del departament.
- Avaluar la qualitat dels serveis prestats, la rendibilitat dels mateixos i el grau de satisfacció del client per a garantir la fidelització d'aquest.

## Formació i Experiència

- Formació Professional en Tècnic Superior en agències de viatge.
- Grau en turisme o en Formació Professional Superior en la branca de turisme.
- Coneixements de geografia, cultura i sobre destinacions.
- Coneixements de productes i serveis turístics.
- Nivell avançat d'anglès i d'altres idiomes.
- Experiència demostrable com a agent de viatge o en vendes de serveis.
- Coneixement demostrable en els sistemes de reserves informàtiques, sistemes GDS i reserves de viatges en línia.

## Competències

- Comunicació fluida i eficaç verbal i escrita.
- Vocació de servei al client.
- Habilitats de vendes i esperit comercial.
- Negociació eficaç.
- Ser capaç de fer múltiples tasques i prioritzar les càrregues de treball.
- Ser capaç de treballar bé sota pressió.
- Actitud proactiva
- Capacitat per a treballar en equip i col·laborar amb altres departaments.
- Habilitat per a establir relacions sòlides.
- Habilitat per a resoldre problemes i prendre decisions ràpides.
- Flexibilitat i capacitat per a adaptar-se a canvis a l'entorn de treball.
- Competències informàtiques bàsiques i capacitat per a aprendre ràpidament nous sistemes i aplicacions.

## Perfil d'exigències

Capacitats que el treball requereix de la persona perquè aquesta puga exercir amb eficàcia les seues tasques.

Nivells: (A) Es requereix, (B) Es requereix ocasionalment, (C) No es requereix

| Capacitats requerides | Definició                                                                                                 | A | B | C | Observacions                                                    |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|-----------------------------------------------------------------|
| Destresa manual       | Capacitat per a realitzar activitats que requerisquen accions coordinades, amb precisió i rapidesa manual | X |   |   | L'ús de l'ordinador pot fer-se a través de productes de suport. |
| Desplaçament          | Capacitat per a caminar o desplaçar-se, utilitzant o no algun tipus d'equipament.                         |   | X |   |                                                                 |

| Capacitats requerides    | Definició                                                                                                                                | A | B | C | Observacions                                                                                              |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accés a transport        | Capacitat per a accedir (accés físic) a transport públic o fer ús de vehicle particular.                                                 |   |   | X | Només es requereix per a arribar al lloc de treball.                                                      |
| Posició                  | Capacitat per a adoptar o mantenir una postura determinada. Assegut: Si, Dempeus: Si, Unes altres: Especifique                           | X |   |   | Una persona en cadira de rodes sí que podria ser agent de viatge                                          |
| Força                    | Capacitat per a realitzar esforços físics (exercici físic / carrega-manipulació de pesos o d'objectes de gran volum).                    |   |   | X |                                                                                                           |
| Tolerància               | Capacitat per a suportar situacions que puguen ser generadores d'estrès, tensió o fatiga mental.                                         |   | X |   | Depèn de la càrrega de treball                                                                            |
| Autonomia personal       | Capacitat per a actuar amb independència, sense supervisió en activitats relacionades amb l'autocura i la percepció de riscos.           | X |   |   |                                                                                                           |
| Relacions interpersonals | Capacitat per a iniciar i mantenir relacions amb altres persones.                                                                        | X |   |   | El personal d'agència de viatges ha de comunicar-se amb clients, proveïdors i treballadors d'altres àrees |
| Orientació en l'entorn   | Capacitat per a entendre la diversitat geogràfica a nivell mundial i les diferències culturals i idiomàtiques                            | X |   |   |                                                                                                           |
| Maneig de diners         | Capacitat per a participar en transaccions econòmiques, elaborar pressupostos, gestionar cobraments i pagaments per mig digital o físic. | X |   |   | Transaccions econòmiques relacionades amb la gestió de l'activitat turística                              |
| Aprenentatge             | Capacitat per a adquirir coneixements per a fer noves tasques.                                                                           | X |   |   |                                                                                                           |
| Visió                    | Capacitat per a reconèixer o distingir objectes i colors.                                                                                | X |   |   |                                                                                                           |
| Audició                  | Capacitat per a sentir, reconèixer o discriminar sons.                                                                                   | X |   |   |                                                                                                           |
| Comprensió verbal        | Capacitat per a entendre missatges orals.                                                                                                | X |   |   |                                                                                                           |
| Expressió verbal         | Capacitat per a expressar missatges orals.                                                                                               | X |   |   |                                                                                                           |

## Condicions de treball

Equip de treball utilitzat habitualment, mobiliari, tecnologia, eines, maquinària, etc.

| Mobiliari utilitzat | Tecnologia o maquinària utilitzada |
|---------------------|------------------------------------|
| Escriptori          | Ordinador i eines de backoffice.   |

## Condicions ambientals del lloc de treball

Condicions especials de l'entorn ambiental en relació amb els següents factors.

| Factors ambientals                                                              | Sí / No | Observacions                |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------|
| Temperatura                                                                     | No      |                             |
| Humitat                                                                         | No      |                             |
| Il·luminació                                                                    | No      |                             |
| Soroll                                                                          | Sí      | Pot generar-se en l'oficina |
| Vibracions                                                                      | No      |                             |
| Ambient amb condicions climàtiques extremes (pols, fum, aire condicionat, etc.) | No      |                             |

## Factors de risc

Situacions de risc relacionades amb els següents factors

| Factors de risc | Sí / No | Observacions |
|-----------------|---------|--------------|
| Maquinària      | No      |              |
| Altures         | No      |              |

| Factors de risc             | Sí / No | Observacions                                                                                                        |
|-----------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Esforços                    | No      |                                                                                                                     |
| Mobilitat                   | Sí      | Dins de l'oficina                                                                                                   |
| Posició                     | Sí      | Assegut durant llargues hores                                                                                       |
| Tensió, ansietat, estrès    | Sí      | En determinades temporades per volum de treball                                                                     |
| Manipulació                 | Sí      | De documentació, d'instrumental d'oficina                                                                           |
| Horaris - Jornades          | No      | Jornada laboral estable amb horari d'oficina                                                                        |
| Treball en espais interiors | Sí      | Dins de l'edifici en la zona d'oficines                                                                             |
| Treball en espais exteriors | No      | Excepte per gestions administratives puntuals                                                                       |
| Expressió oral continuada   | Sí      | S'han de respondre les trucades telefòniques, assistir a reunions i comunicar-se amb companys, clients i proveïdors |

## Accessibilitat en el lloc de treball

Consulte l'Annex II. Recomanacions per a l'adaptació del lloc de treball.