

## Nombre del puesto

# Agente de viaje

Otras denominaciones: Consultor/Asistente de viajes

## Misión

La misión esencial del agente de viaje es crear, vender, gestionar y operar todas las actividades que pueda incluir un viaje (incluyendo itinerarios, transportes, alojamientos, actividades, etc.) y de acuerdo con las necesidades específicas de cada cliente, o tipo de cliente, para ofrecerle un servicio de excelencia y una experiencia positiva

## Funciones principales

Es posible que una vez analizadas las capacidades de la persona sólo se le asignen las tareas que puede ejecutar con mayor destreza y autonomía. Entre las principales funciones a asignar se encuentran:

- Atender a los clientes y comprender sus necesidades de viaje, ofreciendo opciones adecuadas y personalizadas.
- Analizar la competencia y oferta del mercado de viajes para determinar el cliente objetivo y diseño de operativa, asegurando que valores como la sostenibilidad, inclusión, expectativas del cliente y objetivos del operador comercial se cumplan.
- Diseñar y promover para su venta viajes combinados, excursiones, traslados y actividades que respondan a los requerimientos de la demanda específica, incluyendo las adaptaciones a clientes con necesidades especiales y cumpliendo las normativas.
- Operar viajes combinados, excursiones, traslados, visitas, etc. asegurándose de la prestación del servicio en los términos establecidos en el proyecto y con los estándares de calidad y satisfacción del cliente esperados.
- Planificar el coste del viaje en función de los gustos, necesidades y presupuesto del cliente.
- Identificar las necesidades específicas del cliente e investigar las diferentes opciones de destinos de viaje, transportes, alojamientos, servicios disponibles, buscando la mejor opción en relación calidad-precio para los clientes.
- Brindar información precisa y actualizada de cada una de las opciones de viaje y asesorar al cliente en materia de itinerarios para ajustar el viaje a sus preferencias y presupuestos.

- Asesorar sobre requisitos de visa, vacunas, seguros de viaje y otras consideraciones legales y sanitarias.
- Gestionar reservas de vuelos, hoteles, traslados y otras reservas requeridas por los clientes, asegurando la correcta emisión de los documentos de viaje, incluyendo los pagos y facturas.
- Resolver consultas y problemas relacionados con los viajes, como cambios de itinerario, cancelaciones, cambios de reservas, reembolsos y reclamaciones con prontitud y eficiencia.
- Responder llamadas telefónicas y correos electrónicos de los clientes interesados en recibir información preliminar de viaje.
- Hablar con touroperadores o con representantes de aerolíneas, hoteles y demás empresas relacionadas con viajes para reservar y gestionar los paquetes a los clientes.
- Utilizar técnicas promocionales y preparar materiales promocionales para vender paquetes de viajes con itinerario
- Mantenerse actualizado sobre las tendencias y novedades en la industria del turismo y los viajes, asistiendo a seminarios, ferias e incluso viajando para conocer destinos.
- Mantener registros precisos de las transacciones y colaborar en la gestión administrativa del departamento.
- Evaluar la calidad de los servicios prestados, la rentabilidad de los mismos y el grado de satisfacción del cliente para garantizar la fidelización del mismo.

## Formación y Experiencia

- FP en Técnico Superior en agencias de viaje.
- Grado en turismo o en Fp superior en la rama de turismo.
- Conocimientos de geografía, cultura y sobre destinos.
- Conocimientos de productos y servicios turísticos.
- Nivel avanzado de inglés y de otros idiomas.
- Experiencia demostrable como agente de viaje o en ventas de servicios.
- Conocimiento demostrable en los sistemas de reservas informáticas, sistemas GDS y reservas de viajes en línea.

## Competencias

- Comunicación fluida y eficaz verbal y escrita.
- Vocación de servicio al cliente.
- Habilidades de ventas y espíritu comercial.

- Negociación eficaz.
- Ser capaz de realizar múltiples tareas y priorizar las cargas de trabajo.
- Ser capaz de trabajar bien bajo presión.
- Actitud proactiva
- Capacidad para trabajar en equipo y colaborar con otros departamentos.
- Habilidad para establecer relaciones sólidas.
- Habilidad para resolver problemas y tomar decisiones rápidas.
- Flexibilidad y capacidad para adaptarse a cambios en el entorno de trabajo.
- Competencias informáticas básicas y capacidad para aprender rápidamente nuevos sistemas y aplicaciones.

## Perfil de exigencias

Capacidades que el trabajo requiere de la persona para que ésta pueda desempeñar con eficacia sus tareas.

Niveles: (A) Se requiere, (B) Se requiere ocasionalmente, (C) No se requiere

| Capacidades requeridas | Definición                                                                                                               | A | B | C | Observaciones                                                      |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--------------------------------------------------------------------|
| Destreza manual        | Capacidad para realizar actividades que requieran acciones coordinadas, con precisión y rapidez manual                   | X |   |   | El uso del ordenador puede hacerse a través de productos de apoyo. |
| Desplazamiento         | Capacidad para caminar o desplazarse, utilizando o no algún tipo de equipamiento.                                        |   | X |   |                                                                    |
| Acceso a transporte    | Capacidad para acceder (acceso físico) a transporte público o hacer uso de vehículo particular.                          |   |   | X | Sólo se requiere para llegar al puesto de trabajo.                 |
| Posición               | Capacidad para adoptar o mantener una postura determinada.<br>Sentado: Si, De pie: Si, Otras: Especifique                | X |   |   | Una persona en silla de ruedas sí podría ser agente de viaje       |
| Fuerza                 | Capacidad para realizar esfuerzos físicos (ejercicio físico / carga-manipulación de pesos o de objetos de gran volumen). |   |   | X |                                                                    |

| Capacidades requeridas     | Definición                                                                                                                          | A | B | C | Observaciones                                                                                             |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tolerancia                 | Capacidad para soportar situaciones que puedan ser generadoras de estrés, tensión o fatiga mental.                                  |   | X |   | Depende de la carga de trabajo                                                                            |
| Autonomía personal         | Capacidad para actuar con independencia, sin supervisión en actividades relacionadas con el autocuidado y la percepción de riesgos. | X |   |   |                                                                                                           |
| Relaciones interpersonales | Capacidad para iniciar y mantener relaciones con otras personas.                                                                    | X |   |   | El personal de agencia de viajes debe comunicarse con clientes, proveedores y trabajadores de otras áreas |
| Orientación en el entorno  | Capacidad para entender la diversidad geográfica a nivel mundial y las diferencias culturales e idiomáticas                         | X |   |   |                                                                                                           |
| Manejo de dinero           | Capacidad para participar en transacciones económicas, elaborar presupuestos, gestionar cobros y pagos por medio digital o físico.  | X |   |   | Transacciones económicas relacionadas con la gestión de la actividad turística                            |
| Aprendizaje                | Capacidad para adquirir conocimientos para realizar nuevas tareas.                                                                  | X |   |   |                                                                                                           |
| Visión                     | Capacidad para reconocer o distinguir objetos y colores.                                                                            | X |   |   |                                                                                                           |
| Audición                   | Capacidad para oír, reconocer o discriminar sonidos.                                                                                | X |   |   |                                                                                                           |
| Comprensión verbal         | Capacidad para entender mensajes orales.                                                                                            | X |   |   |                                                                                                           |
| Expresión verbal           | Capacidad para expresar mensajes orales                                                                                             | X |   |   |                                                                                                           |

## Condiciones de trabajo

Equipo de trabajo utilizado habitualmente, mobiliario, tecnología, herramientas, maquinaria, etc.

| Mobiliario utilizado | Tecnología o maquinaria utilizada      |
|----------------------|----------------------------------------|
| Escritorio           | Ordenador y herramientas de backoffice |

## Condiciones ambientales del puesto de trabajo

Condiciones especiales del entorno ambiental en relación con los siguientes factores.

| Factores ambientales                                                                 | Sí / No | Observaciones                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------|
| Temperatura                                                                          | No      |                               |
| Humedad                                                                              | No      |                               |
| Iluminación                                                                          | No      |                               |
| Ruido                                                                                | Sí      | Puede generarse en la oficina |
| Vibraciones                                                                          | No      |                               |
| Ambiente con condiciones climáticas extremas (polvo, humo, aire acondicionado, etc.) | No      |                               |

## Factores de riesgo

Situaciones de riesgo relacionadas con los siguientes factores

| Factores de riesgo             | Sí / No | Observaciones                                                                                                          |
|--------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Maquinaria                     | No      |                                                                                                                        |
| Alturas                        | No      |                                                                                                                        |
| Esfuerzos                      | No      |                                                                                                                        |
| Movilidad                      | Sí      | Dentro de la oficina                                                                                                   |
| Posición                       | Sí      | Sentado durante largas horas                                                                                           |
| Tensión, ansiedad, estrés      | Sí      | En determinadas temporadas por volumen de trabajo                                                                      |
| Manipulación                   | Sí      | De documentación, de instrumental de oficina                                                                           |
| Horarios - Jornadas            | No      | Jornada laboral estable con horario de oficina                                                                         |
| Trabajo en espacios interiores | Sí      | Dentro del edificio en la zona de oficinas                                                                             |
| Trabajo en espacios exteriores | No      | Salvo por gestiones administrativas puntuales                                                                          |
| Expresión oral continuada      | Sí      | Se han de responder las llamadas telefónicas, asistir a reuniones y comunicarse con compañeros, clientes y proveedores |

## Accesibilidad en el puesto de trabajo

Consulte el Anexo II. Recomendaciones para la adaptación del puesto de trabajo.