

PROGRAMA FORMATIVO
TECNICAS DE VENTAS EN AGENCIAS DE VIAJES
Ref.: EF_184879-1601
Horas: 25
Modalidad: online

Objetivos

Adquirir los conocimientos sobre todas las técnicas de atención y servicio al cliente imprescindibles para la mejora de su desempeño profesional en una agencia de viajes.

Conocer aspectos fundamentales a tener en cuenta en el proceso de venta, así como las estrategias a desarrollar en la venta de servicios turísticos.

CONTENIDO:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. La comunicación.
2. Qué significa atención al cliente.
3. Fases del servicio al cliente en agencias de viajes.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA VENTA PROFESIONAL

1. El perfil del vendedor en una agencia.
2. Errores más frecuentes de los vendedores.
3. Tipos de clientes en las agencias de viajes.
4. Características y hábitos del cliente en agencias de viajes.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PROCESO DE VENTA

1. Tipología de la venta.
2. La venta como proceso.
3. Cara a cara con el cliente.
4. Estados emocionales del cliente.
5. El cliente difícil.
6. Las objeciones.
7. Cierre de la venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ESTRATEGIAS DE VENTAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1. Motivaciones del cliente para contratar un viaje.
2. Promoción y paquetes.
3. Técnicas frente a objeciones.