

**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.