

TRAVEL AGENT PROFESSIONAL - Corso per Agente di Viaggio



Il corso è mirato a coloro che vogliono intraprendere un percorso lavorativo nell'ambito delle Agenzie di viaggi e dei Tour Operator

ORARI

Lunedì 18 Marzo 2024 – Online (20:00 – 22:00)

Giovedì 21 Marzo 2024 – presenza (9:30/13:00 – 14:30/18:30)

Venerdì 22 Marzo 2024 – presenza (9:00/13:00 – 14:00/18:00)

Sabato 23 Marzo 2024 – presenza (9:00/13:00 – 14:00/18:00)

Domenica 24 Marzo 2024 – presenza (9:30/13:30)

MODULO LEZIONI

Lunedì 18 Marzo

Docente Ivan Mariotti *Consulting & Coaching*

- ✓ Presentazione Centro studi/Corso/argomenti/docenti
- ✓ La filiera del servizio Turistico: soggetti coinvolti e loro obiettivi

Giovedì 21 Marzo mattina

Docente Ivan Mariotti *Consulting & Coaching*

- ✓ I Player in ambito Turistico e loro ruoli
- ✓ Tipologie di fornitori (Tour Operator, strutture ricettive, fornitori) e modalità contrattuali con essi
- ✓ Tipologie di Turismo
- ✓ Terminologia turistica
- ✓ Contratti e contrattazioni

Giovedì 21 Marzo pomeriggio

Docente Luca Dominici *Direttore Tecnico Domino Experience*

- ✓ Le strutture operative di Agenzia Viaggio–Tour Operator
- ✓ Ruoli e competenze
- ✓ Il posizionamento strategico di Agenzia di viaggio e Tour Operator
- ✓ I servizi offerti
- ✓ Viaggi di gruppo / Viaggi individuali. Strategie e differenze di gestione
- ✓ Tipologia di Turismo e distinzione tra turista e viaggiatore, incoming e outgoing
- ✓ Viaggio individuale, viaggio di gruppo, viaggio incentive e congressuale.
- ✓ Target e fidelizzazione dei clienti.
- ✓ Geografia turistica e conoscenza delle aree di vendita

Venerdì 22 Marzo mattina **Docente Clarissa Tontini** *Travel Agent Domino Experience*

VIAGGI INDIVIDUALI TAILOR MADE

- ✓ Presentazione figura professionale/ruolo
- ✓ L'Agente di viaggio per Agenzia: Caratteristiche, conoscenze, importanza del ruolo nei viaggi individuali (curiosità e ricerca di informazioni)
- ✓ Climi e stagionalità, geografia generale, visti e vaccinazioni
- ✓ Il Front office: Accoglienza, rapporto e gestione del Cliente, tecniche di vendita.

Venerdì 22 Marzo pomeriggio **Docente Claudia Bitetto** *Travel Agent Domino Experience*

VIAGGI ORGANIZZATI DI GRUPPO

- ✓ Presentazione figura professionale/ruolo
- ✓ Caratteristiche, conoscenze, importanza del ruolo
- ✓ Gruppi chiusi Gruppi a raccolta e modalità di gestione
- ✓ Differenza tra viaggio organizzato e viaggio intermediato
- ✓ Organizzazione e gestione delle pratiche dei Viaggi organizzati/di gruppo.
- ✓ Scelta dei fornitori/rapporti/calcolo mark-up/pagamenti
- ✓ Servizi accessori e supplementari: Noleggi, escursioni, assicurazioni, transfer
- ✓ Gestione delle prenotazioni dei pagamenti e preparazione al viaggio
- ✓ Creazione e gestione dei Voucher
- ✓ Documenti di viaggio
- ✓ Fatturazione del viaggio
- ✓ Gestione Overbooking / Problem solving

Sabato 23 Marzo mattina **Docente Marinella Galvani** *Travel Agent Mochila viaggi*

- ✓ Contratti con fornitori Crociere, biglietteria: area, marittima, ferroviaria.-
- ✓ Gestione e funzionalità del Back office in Agenzia viaggi
- ✓ Gestione pratiche di intermediazione, organizzazione e miste.
- ✓ Legislazione turistica
- ✓ Modalità di pagamento elettronico
- ✓ Tipologia di titoli da rilasciare
- ✓ Il contratto di vendita e i documenti contabili
- ✓ Gestione pagamenti verso fornitori e dai clienti
- ✓ Gestione dell'Overbooking
- ✓ Gestione emergenze, problem Solving, gestione lamentele
- ✓ Feedback al rientro del viaggio

Sabato 23 Marzo pomeriggio **Docente Clarissa Tontini** *Travel Agent Domino Experience*

VIAGGI INDIVIDUALI TAILOR MADE

- ✓ Costruzione viaggio Taylor made
- ✓ Compilazione del preventivo al cliente (analisi delle richieste del cliente)
- ✓ Procedure operative di vendita, compilazione contratto di viaggio.
- ✓ Tipologia di documenti di viaggio e loro caratteristiche (TKT/ VOUCHER/CARTE DI IMBARCO /CONTRATTO)

- ✓ Tipologia di portali per E-booking
- ✓ Utilizzo e utilità dei gestionali all'interno dell'Agenzia viaggi
- ✓ Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti turistici (gds, crs, prenotazioni telefoniche)
- ✓ Saldo del viaggio e consegna documenti di viaggio

Domenica 24 Marzo mattina **Docente Alice Dominici** *Digital Manager Domino Experience*

- ✓ Aspetti generali sulla comunicazione
- ✓ Il Marketing nel settore delle Agenzie di viaggio
- ✓ Le componenti di marketing (marketing mix, analisi delle 4 P istituzionali e della 4 P complementari).
- ✓ Posizionamento prodotti
- ✓ L'importanza dei social media
- ✓ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- ✓ Tecniche di promozione e vendita.

Domenica 24 Marzo mattina **Docente Luca Dominici** *Direttore Tecnico Domino Experience*

- ✓ Analisi del corso ed eventuali criticità
- ✓ Verifica di apprendimento
- ✓ Consegna attestati
- ✓ Saluto ai partecipanti

Quota individuale di partecipazione: 299 € + IVA

Numero minimo partecipanti: 10

Numero massimo partecipanti: 20

Per informazioni e iscrizioni:

– mail: info@okcenter.it

– tel: 0541-773141

– whatsapp 351-9624602