



**EUROINNOVA FORMACION**  
INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

## *Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria*

Información gratis Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria

**Titulación certificada por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL**

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria

# *Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria*

**Duración:** 710 horas

**Precio:** 999 € \*

**Modalidad:** Online

\* Materiales didácticos, titulación y gastos de envío incluidos.



Información gratis Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria

### *Descripción*

Este Master de Agente de Viajes le ofrece una formación especializada en la materia. El turismo es un fenómeno relativamente reciente que ha sufrido numerosos cambios en su historia. La venta de productos turísticos ha tenido que ir adaptándose a las necesidades y a la demanda de los usuarios y usuarias. El turismo ha evolucionado en la misma medida que el desarrollo económico, político y social lo ha hecho. Hoy en día el turista consume diversos tipos de turismo como pueden ser: turismo urbano, cultural, de salud, sol y playa, cruceros, ecoturismo, náutico, aventura y safaris, religioso, etc. los cuales han aparecido a raíz de las demandas y usos frecuentes de sus clientes. En este sentido la promoción y venta de servicios turísticos también ha evolucionado y continúa en proceso de cambio permanente ya que los clientes quieren tener que estar en continuo reciclaje porque es importante adaptarse al cambio, a la demanda social y a las nuevas expectativas. Con este Master de Agente de Viajes podrás trabajar como Agente de Viajes.

Información gratis Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria

### *Euroinnova Business School*

Euroinnova Business School, es una escuela de negocios avalada por 5 universidades y múltiples instituciones a nivel internacional. En el siguiente enlace puede ver los

**cursos Homologados**

Además Euroinnova cuenta con más de 10.000

**cursos online**

Puede matricularse hoy con un 10% de descuento, si se matricula online en el siguiente enlace:



Al formar parte de Euroinnova podrás disponer de los siguientes servicios totalmente gratis, además de pasar a formar parte de una escuela de negocios con un porcentaje de satisfacción de más del 95%, auditada por agencias externas, además de contar con el apoyo de las principales entidades formativas a nivel internacional.



Información gratis Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

**Llama gratis : 900 831 200**

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria

### *A quién va dirigido*

Este Master de Agente de Viajes está dirigido a profesionales que desarrollan su actividad en Agencias de Viajes, gestores, mayoristas, etc. En general, a estudiantes y desempleados que quieran formarse y trabajar en el sector turístico.

### *Objetivos*

Información gratis Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

- Analizar la distribución turística y las entidades y medios que la configuran, estimando su evolución e incidencia de las nuevas tecnologías.
- Analizar las relaciones comerciales, operativas y contractuales de las agencias de viajes y tour-operadores con los diferentes proveedores de servicios turísticos.
- Analizar los procesos de información, asesoramiento y venta, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales.
- Desarrollar los procesos de ventas y reservas de transportes, viajes combinados, excursiones y traslados, y aplicar los procedimientos establecidos.
- Desarrollar acciones promocionales aplicables en agencias de viajes y describir y aplicar técnicas de promoción de ventas y de negociación, estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales.
- Controlar los documentos y material y confeccionar partes e informes de venta para evitar costes innecesarios.
- Facturar, abonar y liquidar cargos o créditos de clientes de forma precisa.
- Controlar las cuentas de clientes con crédito y gestionar el cobro de los importes vencidos para evitar desajustes económicos
- Controlar las liquidaciones y facturas de proveedores, resolviendo las discrepancias e incidencias contable-administrativas.
- Efectuar operaciones varias de tesorería y controlar las cuentas de caja y bancos de forma precisa.
- Analizar la evaluación del concepto de turismo, identificando los elementos que componen el sistema turístico.
- Identificar y comprender los factores que influyen en la demanda turística individual y en la demanda turística agregada a un destino turístico.
- Reconocer los segmentos de la demanda del mercado turístico actual y describir sus características.
- Analizar el mercado turístico identificando los destinos turísticos nacionales e internacionales.

Utilizar los soportes informáticos de uso habitual en el sector.

Utilizar programas informáticos de gestión de reservas o CRS, sistemas de distribución global o GDS.

Utilizar programas de gestión de agencias de viajes o de “front office” habituales en el sector y programas informáticos de tratamiento de texto.

En supuestos prácticos de solicitudes de reservas de transportes, viajes combinados, excursiones o traslados, y utilizando soportes y recursos tecnológicos:

Atender solicitudes de reserva identificando la información que debe requerirse al cliente y localizándola con los soportes adecuados

Efectuar los cálculos de precios y tarifas mediante la información proporcionada por los sistemas de gestión.

Comprobar la disponibilidad de plazas mediante el sistema informático y argumentar en función de la situación planteada, ofreciendo alternativas en caso necesario, con el fin de lograr la venta.

Efectuar el registro de los datos en el soporte elegido y redactar mensajes de solicitud de confirmación de servicios a proveedores utilizando igualmente soportes informatizados.

Informar al cliente de la situación de la reserva reconfirmando sus términos, precios y servicios comparándolos con los proporcionados por el sistema.

Efectuar la emisión de los títulos de transporte y del resto de documentación necesaria para el viaje mediante los soportes adecuados

- Conocer en profundidad las tareas y funciones que tiene un agente de viajes.
- Estudiar los procesos administrativos que se dan en las agencias de viajes.
- Analizar las fuentes de información turística.
- Identificar el Internet y las aplicaciones informáticas como estrategia de reserva online.

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria

- Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.
- Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.
- Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.
- Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.
- Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, correctos gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional.
- Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.

### *Para que te prepara*

El Master de Agente de Viajes le formará al alumnado en todas las funciones que un profesional de las Agencias de Viajes ejerce, desde la planificación y producción de viajes, al asesoramiento y venta de servicios turísticos, pasando por la tramitación y reserva de vuelos, paquetes turísticos, hoteles, reserva de coches, billetes de avión, barco, tren, etc.

### *Salidas laborales*

Agente de Viajes.



+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria

### Titulación

Titulación Múltiple: - Titulación de Master de Agente de Viajes con 600 horas expedida por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado y Avalada por la Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales

- Titulación Universitaria en Sistemas de Reservas On-line para Agencias de Viajes con 4 Créditos Universitarios ECTS



**EUROINNOVA**  
BUSINESS  
SCHOOL

TITULACIÓN EXPEDIDA POR  
EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL  
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



**3ª Mejor Escuela de Negocios**  
**España**  
**(RANKING EL ECONOMISTA)**

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la institución que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

Información gratis Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200



+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria



### EUROINNOVA FORMACION

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación

EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación EUROINNOVA en la convocatoria de 2014  
Y para que surtan los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 23 de Abril de 2014

La dirección General

Ei/La interesado/a

Sello



INTERNATIONAL COMMISSION ON DISTANCE EDUCATION  
Con Estatuto Consultivo Consejo Superior de Investigaciones Científicas y Social de la UNESCO (plan. Resolución 60/8)

## Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.
- PayPal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Llama gratis al 900831200 e informate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles

## Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. Además recibirá los materiales didácticos que incluye el curso para poder consultarlos en cualquier momento y conservarlos una vez finalizado el mismo. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

Información gratis Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria

### *Materiales didácticos*



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Elaboración y Gestión de Viajes Combinados'
- Manual teórico 'Inglés Profesional para Turismo'
- Manual teórico 'Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo'
- Manual teórico 'Gestión de Sistemas de Distribución Global (GDS)'
- Manual teórico 'Asesoramiento, Venta y Comercialización de Productos y Servicios Turísticos'
- Manual teórico 'Procesos Económico-Administrativos en Agencias de Viajes'
- Manual teórico 'Sistemas de Reservas On-line para Agencias de Viajes'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno
- Bolígrafo

Información gratis Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria

### *Profesorado y servicio de tutorías*

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plan profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- Por e-mail: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- Por teléfono: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



Información gratis Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria

### *Plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de 12 meses para la finalización del curso, a contar desde la fecha de recepción de las mat del mismo.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada de 3 meses.

### *Bolsa de empleo*

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

Agencia de colocación autorizada N° 9900000169

### *Club de alumnos*

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

### *Revista digital*

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

Información gratis Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

## Programa formativo

# PARTE 1. ASESORAMIENTO, VENTA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Concepto de distribución de servicios.
2. Características diferenciales de la distribución turística.
3. Intermediarios turísticos.
4. Procesos de distribución de los diferentes servicios y productos turísticos.
5. Las agencias de viajes.
6. Funciones que realizan.
7. Tipos de agencias de viajes.
8. Estructuras organizativas de las distintas agencias de viajes.
9. Normativas y reglamentos reguladores de la actividad de las agencias de viajes.
10. La ley de Viajes Combinados.
11. Las centrales de reservas.
12. Tipos y características
13. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional.
14. Análisis de las motivaciones turísticas y de los productos turísticos derivado.
15. Las centrales de reservas. Tipos y características. Los sistemas globales de distribución o GDS.

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA VENTA DE ALOJAMIENTO

1. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes:
2. Los códigos de prácticas de la AIHR (Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes) y de la FUA AV (Federación Universal de Agencias de Viajes).
3. Acuerdos y contratos.
4. Tipos de retribución en la venta de alojamiento
5. Fuentes informativas de la oferta de alojamiento: Identificación y uso.
6. Reservas directas e indirectas.
7. Configuraciones del canal en la venta de alojamiento.
8. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.
9. Bonos de alojamiento: Tipos y características.
10. Principales proveedores de alojamiento: Cadenas hoteleras y centrales de reservas.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA VENTA DE TRANSPORTE

- 1.El transporte aéreo regular. Principales compañías aéreas. Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores. Tipos de viajes aéreos. Tarifas: tipos.
- 2.Fuentes informativas del transporte aéreo regular.
- 3.El transporte aéreo charter. Compañías aéreas charter y brokers aéreos. Tipos de operaciones charter. Relaciones. Tarifas.
- 4.El transporte por carretera regular. Principales compañías. Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte pro carretera.
- 5.El transporte marítimo regular. Principales compañías. Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores. Tipos de viajes. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte marítimo regular.
- 6.El transporte marítimo charter. Compañías marítimas charter. Relaciones. Tarifas

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA DE VIAJES COMBINADOS

- 1.El producto turístico integrado.
- 2.Tipos de viajes combinados.
- 3.Los cruceros.
- 4.Tendencias del mercado.
- 5.Relaciones entre tour-operadores y agencias de viajes minoristas.
- 6.Términos de retribución.
- 7.Manejo de programas y folletos.
- 8.Procedimientos de reservas.
- 9.Emisión de bonos y formalización de contratos de viajes combinados.
- 10.Principales tour-operadores nacionales e internacionales.
- 11.Grupos turísticos y procesos de integración.

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. OTRAS VENTAS Y SERVICIOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

- 1.La venta de autos de alquiler.
- 2.Tarifas y bonos.
- 3.La venta de seguros de viaje y contratos de asistencia en viaje.
- 4.La venta de excursiones.
- 5.Información sobre requisitos a los viajeros internacionales.
- 6.Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.
- 7.Aplicación de cargos por gestión

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL MARKETING Y LA PROMOCIÓN DE VENTAS EN LAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

- 1.Concepto de Marketing.
- 2.El “Marketing” de servicios.
- 3.Especificidades.
- 4.Segmentación del mercado.
- 5.El “mercado objetivo”.
- 6.El Marketing Mix.
- 7.Elementos.
- 8.Estrategias.
- 9.Políticas y directrices de marketing.

- 10.El Plan de Marketing.
- 11.Características.
- 12.Fases de la de marketing.
- 13.Planificación de medios.
- 14.Elaboración del plan
- 15.Marketing directo.
- 16.Técnicas.
- 17.Argumentarios.
- 18.Planes de promoción de ventas.
- 19.La promoción de ventas en las agencias de viajes.
- 20.La figura del promotor de ventas y su cometido.
- 21.Programación y temporalización de las acciones de promoción de ventas.
- 22.Obtención de información sobre clientes y creación de bases de datos de clientes actuales y potenciales.
- 23.Normativa legal sobre bases de datos personales.
- 24.Diseño de soportes para el control y análisis de las actividades de promoción de ventas.
- 25.Decisores y prescriptores.
- 26.El merchandising.
- 27.Elementos de merchandising propios de la distribución turística.
- 28.Utilización del merchandising en las agencias de viajes.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. INTERNET COMO CANAL DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA**

- 1.Las agencias de viajes virtuales:
- 2.Evolución y características de la distribución turística en Internet.
- 3.El dominio de la demanda.
- 4.Estructura y funcionamiento.
- 5.La venta en el último minuto.
- 6.Las relaciones comerciales a través de Internet: (B2B, B2C, B2A)
- 7.Utilidades de los sistemas online:
- 8.Navegadores: Uso de los principales navegadores.
- 9.Correo electrónico, Mensajería instantánea.
- 10.Teletrabajo.
- 11.Listas de distribución y otras utilidades: gestión de la relación con los turistas on line.
- 12.Modelos de distribución turística a través de Internet.
- 13.Ventajas.
- 14.Tipos.
- 15.Eficiencia y eficacia.
- 16.Servidores online
- 17.Coste y rentabilidad de la distribución turística on-line

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. PÁGINAS WEB DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA Y PORTALES TURÍSTICOS**

- 1.El internauta como turista potencial y real.
- 2.Criterios comerciales en el diseño comercial de sitios de distribución turística
- 3.Medios de pago en Internet:



4.Conflictos y reclamaciones on line de clientes

## **PARTE 2. PROCESOS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVOS EN AGENCIAS DE VIAJES**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTABILIDAD, MATEMÁTICAS COMERCIALES Y ESTADÍSTICA BÁSICAS.**

- 1.Concepto y objetivos de la Contabilidad.
- 2.Los libros de contabilidad.
- 3.El patrimonio.
- 4.Las cuentas.
- 5.El plan general de contabilidad.
- 6.El proceso contable básico en las agencias de viajes.
- 7.La tesorería en las agencias de viajes.
- 8.Los impuestos. Su liquidación.
- 9.Los derechos de cobro.
- 10.Las amortizaciones. Las provisiones.
- 11.Las cuentas anuales.
- 12.Instrumentos de abono en las operaciones comerciales.
- 13.Cuentas corrientes.
- 14.Créditos.
- 15.Estadística básica.
- 16.Aplicaciones.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN AGENCIAS DE VIAJES Y OTRAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA.**

- 1.Procesos administrativos internos en las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística:
- 2.Procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento.
- 3.Procesos administrativos derivados de la venta de transporte marítimo.
- 4.Procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario.
- 5.Procesos administrativos derivados de la venta de productos de tour-operadores y otros mayoristas.
- 6.Procesos administrativos derivados de otras ventas.
- 7.Aplicación de procedimientos de gestión documental.
- 8.Medios de almacenamiento y tratamiento de la información. Aplicaciones.
- 9.Control de correspondencia.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS DE ALMACENAMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS PROPIOS Y EXTERNOS.**

- 1.Gestión de almacén.
- 2.Gestión de inventarios.
- 3.Control de existencias de documentos.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE LAS RELACIONES ECONÓMICAS CON CLIENTES.**

1. Anticipos y depósitos.
2. Facturación y cobro.
3. Medios de pago al contado.
4. Tarjetas de crédito y débito.
5. Condiciones para la aceptación de cheques y pagarés.
6. El pago aplazado.
7. La financiación externa.
8. Acuerdos comerciales con concesión de crédito a clientes:
9. Las devoluciones por servicios no prestados:
10. Control de cuentas de crédito.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE TESORERÍA Y CONTROL DE CUENTAS DE CAJAS Y BANCOS.**

1. Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de caja y bancos.
2. Normativa reguladora de la compra de moneda extranjera.
3. Documentos de pago:
4. Registro de movimientos de caja y formalización de los impresos administrativos precontables y contables.
5. Realización de controles de caja solventando los desfases.
6. Análisis de extractos de cuentas bancarias:
7. Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. UTILIZACIÓN DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN INTERNA (BACK-OFFICE) DE AGENCIAS DE VIAJES.**

1. Gestión de operaciones administrativas, contables, financieras y fiscales:

## **PARTE 3. ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS**

### **MÓDULO 1. PRODUCTOS, SERVICIOS Y DESTINOS TURÍSTICOS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO.**

1. Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo.
2. El sistema turístico. Partes o subsistemas.
3. La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada.
4. La oferta turística. Componentes de la oferta turística.
5. Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias.
6. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados.
7. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda internacional: destinos relevantes y productos asociados.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL ALOJAMIENTO COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO.**

1. La hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características.
2. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y touroperadores.
3. Principales proveedores de alojamiento.
4. Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. Cadenas hoteleras. Centrales de reservas.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL TRANSPORTE COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO.**

1. Transporte por carretera:
2. Transporte por ferrocarril:
3. Transporte acuático:
4. Transporte aéreo:

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. OTROS ELEMENTOS Y COMPONENTES DE LOS VIAJES COMBINADOS, EXCURSIONES O TRASLADOS.**

1. El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contrastes. Normativa.
2. El alquiler de automóviles con y sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación.

El viaje combinado fly-drive.

3. Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas. Prestaciones. Reservas.
4. Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico.
5. Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS NACIONALES.**

1. Turismo de sol y playa:
2. Turismo de naturaleza y turismo activo:
3. Turismo cultural y religioso:
4. Turismo profesional:
5. Turismo social y de salud:

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS INTERNACIONALES.**

1. Europa:
2. África:
3. América del Norte:
4. América Central y América del Sur:
5. Asia:
6. Oceanía:

## **MÓDULO 2. PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y OPERACIÓN DE VIAJES COMBINADOS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. CREACIÓN Y OPERACIÓN DE VIAJES COMBINADOS.**

1. Concepto de viaje combinado. Tipos. Viajes combinados elaborados bajo demanda y para la oferta.
2. Relaciones entre tour-operadores y agencias de viajes minoristas. Condiciones de colaboración y términos de retribución.
3. Análisis de las fases de la elaboración, programación, comercialización y operación de los viajes combinados.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROGRAMACIÓN Y OPERACIÓN DE EXCURSIONES Y TRASLADOS.**

1. Tipos de excursiones y visitas. Características y servicios que incluyen. Operaciones regulares y operaciones bajo demanda. Normativa aplicable. Programación y operación de excursiones.
2. Los traslados como operación propia de las agencias de viajes receptoras. Tipos de traslados. Programación y operación de traslados.

## **PARTE 4. GESTIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL (GDS)**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE TERMINALES DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN (GDS) Y DE**

## APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES.

- 1.Los sistemas globales de distribución (GDS).
- 2.La distribución turística en Internet.
- 3.Programas de ventas o “front office”.
- 4.Gestión de expedientes de servicios, hojas de cotización, fichas de clientes, bonos, etc.

# PARTE 5. SISTEMAS DE RESERVAS ON-LINE PARA AGENCIAS DE VIAJES

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL COMERCIO ELECTRÓNICO

- 1.Concepto de comercio electrónico
- 2.Categorías del comercio electrónico
- 3.Aportaciones del comercio electrónico a la empresa
- 4.Ventajas e inconvenientes del comercio electrónico en internet

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. NATURALEZA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

- 1.Concepto y evolución de las agencias de viajes
- 2.Funciones de las agencias de viajes
- 3.Clasificación de las agencias de viajes

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN AGENCIAS DE VIAJES Y OTRAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

- 1.Procesos administrativos internos en las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística
- 2.Procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento
- 3.Procesos administrativos derivados de la venta de transporte marítimo
- 4.Procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario
- 5.Procesos administrativos derivados de la venta de productos de tour-operadores y otros mayoristas
- 6.Procesos administrativos derivados de otras ventas
- 7.Aplicación de procedimientos de gestión documental
- 8.Medios de almacenamiento y tratamiento de la información. Aplicaciones
- 9.Control de correspondencia

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL MERCADO TURÍSTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

- 1.Producto y características del producto
- 2.La oferta y la demanda del turismo en España
- 3.La distribución turística
- 4.Las centrales de reservas
- 5.Los sistemas globales de distribución
- 6.Las motivaciones turísticas
- 7.La distribución del turismo en Internet

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA INTERMEDIACIÓN EN LA RESERVA Y VENTA DE ALOJAMIENTOS

- 1.El mundo de la hostelería
- 2.Modalidades de alojamientos
- 3.Relaciones entre Agencias de Viajes y empresas de alojamiento
- 4.Fuentes informativas de la venta de alojamiento

- 5.Las reservas directas e indirectas
- 6.Las tarifas y sus condiciones de aplicación
- 7.Las cadenas hoteleras y las centrales de reserva

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. FUENTES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

- 1.Tipos de información a obtener y procesar
- 2.Identificación, valoración y clasificación de información turística
- 3.Técnicas de registro, archivo y actualización de información turística
- 4.Sistemas y medios para la localización y obtención de la información turística
- 5.Sistemas de archivo: bancos y bases de datos
- 6.Intercambio de información entre centros y redes de información
- 7.Circulación y distribución de la información dentro del Centro de información y otros sistemas de información no formales en el destino
- 8.Informática y tecnologías de la información aplicadas a los centros de información turística

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y SERVICIOS PROPIOS DE ALOJAMIENTOS**

- 1.Tratamiento y análisis del estado de reservas
- 2.Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas
- 3.Utilización de programas informáticos específicos de reservas
- 4.Emisión de informes o listados. La “rooming list”
- 5.Legislación sobre reservas. La figura del “Overbooking”

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. INTERNET COMO CANAL DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA**

- 1.Las agencias de viajes virtuales
- 2.Las relaciones comerciales a través de Internet: (B2B, B2C, B2A)
- 3.Utilidades de los sistemas online
- 4.Modelos de distribución turística a través de Internet
- 5.Servidores online
- 6.Coste y rentabilidad de la distribución turística online

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. PÁGINAS WEB DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA Y PORTALES TURÍSTICOS**

- 1.El internauta como turista potencial y real
- 2.Criterios comerciales en el diseño comercial de sitios de distribución turística
- 3.Medios de pago en Internet
- 4.Conflictos y reclamaciones online de clientes

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. UTILIZACIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN (GSD) Y DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES**

- 1.Los sistemas globales de distribución (GDS)
- 2.La distribución turística en internet
- 3.Programas de ventas o “front office”
- 4.Gestión de expedientes de servicios, hojas de cotización, fichas de clientes, bonos, etc.

## **PARTE 6. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO**

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO

- 1.La comunicación óptima en la atención al cliente.
- 2.Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
- 3.Resolución de problemas de comunicación
- 4.Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

- 1.Clasificación de clientes
- 2.La atención personalizada
- 3.El tratamiento de situaciones difíciles.
- 4.La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

# PARTE 7. INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

1.Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.

- 2.Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
- 3.Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
- 4.Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- 5.Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
- 6.Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS.

- 1.Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
- 2.Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
- 3.Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
- 4.Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
- 5.Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
- 6.Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
- 7.Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS.

- 1.Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
- 2.Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
- 3.Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
- 4.Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- 5.Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- 6.Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria

## PROGRAMA DE BECAS PARA MASTER

Euroinnova cuenta con un programa de **becas de master** para ayudarte a decidir tu futuro, puedes entrar y solicitarla, Euroinnova cuenta con más de 2000 **master online** que puedes consultar y solicitar tu beca.

Haz clic para conocer nuestro catálogo de **cursos online**

Terminos relacionados:

Acciones, África, agencia, Agencias, Agencias de Viajes, Alojamiento, América, Aplicaciones, Asia, atención, Autocares, Automóviles, Barcos, Bonos, Cadenas Hoteleras, Central, certificación, certificado, Cliente, Clientes, Combinados, Comerciales, Compañías, Compañías navieras, Comunicación, Condiciones, Cruceros, cualificación, Cultura, curso, Demanda, Destinos, distribución, Distribución global, Distribución turística, Elaboración, Empresas, estancia, Europa, Excursiones, Expedientes, Ferrocarriles, folletos, Formativo, Front Office, fuentes, GDS, Gestión, Global, Guía turístico, Hojas de cotización Fichas, hostelería, HOTG0208, Información, Informáticas, Intermediación, Internacionales, Internet, Marketing, mercado, Mercado turístico, Módulo, Nacionales, Naturaleza, Norte, Oceanía, Oferta, Online, Operación, Planificación, Playa, Portales, Producto, Productos, Productos turísticos, profesional, Profesionalidad, Programación, Programas, Programas informáticos, Promoción, Proveedores, Puertos, Recepción, Reservas, Retribución, Sector turístico, Seguro de viaje, Servicio, servicios, Sistema, Sistema turístico, sistemas, social, Sol, Sol y Playa, Sur, Tarifas, Touroperadores, transporte, Traslados, Trenes, Turismo, turístico, Turísticos, venta, Viaje, viajes

Información gratis Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200



+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria



**EUROINNOVA**  
BUSINESS  
SCHOOL

**FICHA DE MATRICULACIÓN**

Para efectuar su matrícula sólo tiene que hacernos llegar esta ficha con sus datos personales vía email a [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com).

POSTGRADO EN QUE DESEA MATRICULARSE: : .....

.....

Nombre: .....

Apellidos:.....

DNI/ID/Pasaporte:.....

Domicilio envío: .....

..... CP:.....

Localidad:.....

Provincia:..... País:.....

Teléfono:..... E-mail:.....

Horario de entrega (Mañana o tarde).....

Forma de pago .....

Observaciones:.....

Una vez recibidos los datos personales, uno de nuestros asesores pedagógicos contactará con usted para concretar la matrícula y confirmarle cuando va a recibir todos los materiales en su domicilio.



**EUROINNOVA**  
BUSINESS  
SCHOOL

**DESDE ESPAÑA LLAMA GRATIS A:**  
900 831 200

**DESDE FUERA DE ESPAÑA:**  
+ 34 958 05 02 00

EUROINNOVA FORMACIÓN  
POLÍGONO INDUSTRIAL LA ERMITA.  
EDIF. CENTRO DE EMPRESAS GRANADA. OFICINA 1º D • 18230 ATARFE - GRANADA  
Teléfono: 958 050 200

Información gratis Master de Agente de Viajes + Titulación Universitaria



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

**Llama gratis : 900 831 200**