



## ARGOMENTI TRATTATI

### **Modulo 1: L'agenzia di viaggi, tipologie e ruoli all'interno di esse**

- Il ruolo dell'agente di viaggio: attività e competenze
- Tipologie di turismo e distinzione tra turista e viaggiatore (incoming/outgoing)
- Front office: tecniche di vendita e organizzazione del lavoro (lettura del catalogo e disposizione)
- Accoglienza dei clienti, l'importanza della rilevazione di dati precisi e la privacy
- La Geografia turistica e la conoscenza delle aree di vendita (corto, medio, lungo raggio)

### **Modulo 2: Tipologie di servizi offerti**

- Tipologie di fornitori (tour operator, strutture ricettive, compagnie aeree, ..)
- I servizi offerti dalle agenzie
- Differenza tra viaggio intermediato e organizzato
- Viaggio individuale e di gruppo, viaggio incentive e congressuale
- Crociere
- Biglietteria aerea / ferroviaria / marittima
- Servizi accessori e supplementari: noleggi, assicurazioni di viaggio, prenotazione transfer,
- Escursioni
- Voucher
- Documenti di viaggio

### **Modulo 3: Amministrazione e gestione contabilità base**

- Preparazione preventivi per le tipologie di viaggio
- Esercizi di preventivi e calcolo mark-up
- Il contratto di vendita e i documenti contabili (e.c. e fatture)
- La gestione della contabilità

- Gestione pagamenti - Pagamento Tour Operator
- Gestione appuntamenti per saldi e documenti

#### **Modulo 4: Turismo elettronico**

- Tipologie di portali per e-booking
- Modalità di prenotazioni
- Gestione pratiche di Gruppo
- Esercizi di costruzione viaggi e prenotazioni pacchetti turistici
- Back office - Contatti / mailing con corrispondenti esteri e tipologie di linguaggio tecnico

#### **Modulo 5: Legislazione turistica e “Problem Solving”**

- Legislazione turistica: L'agenzia di viaggio come impresa/Tour Operator/Contratto di viaggio/Professioni turistiche
- L'Unione Europea e il turismo
- Disciplina giuridica del commercio elettronico
- Responsabilità
- Evoluzione ai tempi del Covid
- Gestione cambi e annullamenti
- Problem solving, prima gestione problemi di cancellazioni e/o variazioni
- Pagamento Tour Operator

#### **Modulo 6: Comunicazione e Marketing**

- Formulazione offerte commerciali
- Creazioni locandine
- Gestione pacchetto clienti
- public speaking
- customer relationship