



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS

CRS: Sistemas informáticos que conectan a los proveedores de servicios turísticos con sus distribuidores de plazas a través de terminales informáticas, proporcionando información al día de tarifas aéreas y servicios que permiten a los usuarios reservar, cambiar y cancelar reservas, así como emitir billetes. Generalmente son gestionados por grupos empresariales de proveedores turísticos y administraciones turísticas.

Intermediarios turísticos: Empresa que se dedica a comercializar solamente un tipo de producto turístico actuando como mayorista, pues ofrece una amplia gama del producto en cuestión y de diversos proveedores. Los principales exponentes de este tipo de empresas son los brokers aéreos (air brokers) que gestionan unidades de transporte aéreo y los hoteleros (hotel brokers), que lo hacen con unidades de alojamiento. Su negocio se basa en el servicio que pueden prestar por el conocimiento y relaciones que tienen con todos los productos y proveedores del mundo. El bróker hotelero también puede ser un intermediario en la compraventa de propiedades hoteleras.

Marketing Mix: Las herramientas o variables de las que dispone el responsable de la mercadotecnia para cumplir con los objetivos de la compañía. Son las estrategias de marketing, o esfuerzo de marketing y deben incluirse en el plan de Marketing (plan operativo).

Procedimientos BSP: Plan implantado por las compañías aéreas, a través de IATA, para la liquidación de los billetes emitidos por las agencias de viajes. Sinónimo(s): Billing and Settlement Plan para la liquidación bancaria de billetes emitidos por las agencias de viajes.

Productos turísticos: Conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen al mercado, con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas de los turistas.

Servicios turísticos: Tienen la consideración de servicios turísticos la prestación del:

- Servicio de alojamiento, cuando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.



- Servicio de alimentación, cuando se proporcione alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.
- Servicio de guía, cuando se preste servicios de guía turístico profesional, para interpretar el patrimonio natural y cultural de un lugar.
- Servicio de acogida, cuando se brinde organización de eventos como reuniones, congresos, seminarios o convenciones.
- Servicio de información, cuando se facilite información a usuarios de servicios turísticos sobre recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- Servicio de intermediación, cuando en la prestación de cualquier tipo de servicio turístico susceptible de ser demandado por un usuario, intervienen personas como medio para facilitarlos.
- Servicios de consultoría turística, esta dado por especialistas licenciados en el sector turismo para realizar la labor de consultoría turística.

Sistemas Computarizados de Reservas (SCR): Sistema de reservas por computadora usado por aerolíneas, hoteles, agencias de viajes y otros negocios relacionados con la industria del turismo.

Sistemas Globales de Distribución (GDS): Sistema informático que engloba información de varios CRS (Sistemas Informático de Reservas perteneciente a un proveedor de servicios turísticos). En sus inicios fue pensado para la reserva de asientos de los vuelos de las compañías aéreas.