

Estándar de competencias profesionales

Operar viajes combinados, excursiones y traslados en turismo

Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	3
Código	ECP1055_3
Estado	BOE
Publicación	RD 148/2022

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Analizar la competencia y oferta del mercado en viajes combinados, excursiones y traslados para determinar el cliente objetivo y diseño de la operativa, asegurando que valores de sostenibilidad, inclusión, expectativas del cliente y objetivos comerciales del operador y/o empresa se cumplan.

IC1.1 El estudio de la oferta del mercado en viajes combinados, excursiones y traslados se analiza en lo referente a la búsqueda de nuevos target o cliente objetivo, adaptando el diseño a las necesidades de la oferta.

IC1.2 La oferta propia y de la competencia, tanto actual como de campañas anteriores se analiza en lo referente a destinos ofertados, características de los productos, servicios y complementos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles, retribuciones ofrecidas a los intermediarios vendedores, niveles de ventas y resultados económicos, asegurando que el retorno económico y comercial sea beneficioso.

IC1.3 El itinerario y servicios incluidos en los viajes combinados excursiones y traslados se determinan en función del mercado y segmento al que se destina el producto o de las demandas específicas del cliente, atendiendo a los parámetros de seguridad del equipo externo que va a realizar el viaje combinado excursión o traslado, cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y aplicando para ello los conocimientos sobre los destinos, servicios turísticos, y los resultados del análisis de la oferta competidora y de la propia.

IC1.4 La temporalidad o estacionalidad del destino del viaje combinado excursión o traslado se analiza, configurando la oferta en función de las variables obtenidas en cuanto a calendario de eventos en destino, climatología, oferta, demanda, entre otros de manera que las expectativas de seguridad del cliente y operador o empresa organizadora, se cumplan.

EC2 Determinar viajes combinados, excursiones y traslados competitivos que respondan a los requerimientos de una demanda específica, incluyendo en su caso adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras y adecuándolos a las normativas de transporte y hábitos de los diferentes servicios ofrecidos.

IC2.1 El itinerario del viaje combinado, excursión o traslado se determina, teniendo en cuenta la temporalidad, estacionalidad, volumen y adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras., calendario de eventos, ocupación de terminales de transporte y vías de comunicación, así como su vinculación en el día de la semana/día del circuito para asegurar la compatibilidad con el diseño del viaje combinado, excursión o traslado.

IC2.2 Los servicios incluidos en el viaje combinado, excursión o traslado se determinan, así como los prestatarios de los mismos, utilizando para ello los soportes informativos y los medios de comunicación, y considerando las ofertas de las agencias de viajes receptoras, intermediarios aéreos y/o turísticos, frecuencias y fechas de salida, entre otros.

IC2.3 Las ofertas y cotizaciones de los servicios se obtienen con las garantías de prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio, la mayor competitividad del producto final, aplicando en este proceso habilidades de comunicación y negociación, primando el cumplimiento de los objetivos de satisfacción del cliente y las posibles adaptaciones a necesidades especiales y receptores de dichos servicios.

IC2.4 Los documentos que aseguran la disponibilidad de los servicios se formalizan, reflejando el compromiso de los prestatarios y los términos de contratación, recogiendo en los casos de intermediación, las condiciones en que ésta se produce y cumpliendo la normativa referente a Viajes Combinados y las premisas del turismo inclusivo.

IC2.5 El viaje combinado se cotiza, considerando las previsiones de ventas, los costes fijos y variables, las retribuciones y comisiones a los minoristas y a otros intermediarios, el margen de beneficio, el precio de coste, el precio de venta mayorista, los precios de venta al público, los suplementos, el umbral de rentabilidad y otros indicadores económicos de forma que el resultado de la cotización, se obtenga.

IC2.6 Las características de presentación de la oferta del viaje combinado se determinan, elaborando el soporte apropiado, impresión o digital, valorando los posibles canales de distribución, ya sea para su presentación directa al cliente, como en los casos de productos elaborados a la demanda, o para trasladarla a los responsables del diseño del soporte de oferta o de su comercialización, en los casos de productos para la oferta.

- IC2.7** El itinerario del viaje combinado, excursión o traslado con necesidades de adaptaciones especiales como movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, se comprueba, favoreciendo el turismo accesible e inclusivo con objeto de aumentar la calidad del servicio.
- IC2.8** La seguridad en el diseño del viaje combinado, excursión o traslado se garantiza, cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales que asegure la integridad física del cliente y empresa durante el desarrollo de las acciones.
- EC3** Gestionar las reservas, tanto al cliente final como al intermediario, empleando criterios fijados por el operador y/o empresa de atención y fidelización al cliente, con el fin de lograr los niveles de venta previstos.
- IC3.1** Las solicitudes de reserva se atienden, asesorando al cliente acerca de los destinos, estacionalidad, establecimientos y medios de transporte, entre otros para adaptarlos a las expectativas, siguiendo los sistemas de calidad implantados en la operativa.
- IC3.2** Las solicitudes de reserva se tramitan, comprobando la disponibilidad de plazas y gestionando en su caso, el bloqueo o reserva de los servicios por los proveedores para que el solicitante de los servicios confirme mediante abono o bono valorado su reserva.
- IC3.3** La situación en que queda la petición del viaje demandado, servicios o alternativas en caso de inviabilidad se informa, de forma analógica y/o digital de comunicación para que pueda ser archivado y consultado en cualquier momento, con el fin de asegurar su conformidad y aceptación.
- IC3.4** Las reservas se registran en los soportes establecidos, manuales o informáticos, controlando el estado de los cupos, informando a los proveedores sobre las ventas, asignando plazas en medios de transporte para que el seguimiento de las solicitudes pendientes de confirmación, las condiciones, y plazos de los bloqueos realizados se ajusten a lo demandado.
- IC3.5** El precio del viaje se notifica de forma analógica y/o digital de manera que la comunicación pueda ser archivada y consultada por el cliente y que este formalice el contrato del viaje combinado mediante el abono de las cantidades pendientes.
- IC3.6** Los términos en que se han confirmado las reservas por los proveedores, especialmente los referidos a tiempos límites, pagos anticipados y liquidaciones, se controlan a través de las herramientas estipuladas por el operador y/o empresa, para que la reserva no sufra modificaciones y/o imprevistos.
- EC4** Operar viajes combinados, para asegurar las prestaciones de los servicios en los términos establecidos en el proyecto del operador y/o empresa, cumpliendo los estándares de calidad y la satisfacción del cliente.

- IC4.1** Los documentos de soporte de los derechos a la percepción de los servicios, como pasajes, bonos, entre otros, se obtienen, constatando su emisión por los intermediarios vendedores, en los términos y plazos establecidos en el proyecto del operador y/o empresa.
- IC4.2** La documentación informativa, como itinerarios, guías, entre otros y elementos complementarios, como porta-documentos y bolsas de viaje, se obtienen de los proveedores internos o externos, utilizando medios de transporte que aseguren su recepción en el momento del pago final del cliente.
- IC4.3** La documentación y los elementos complementarios se preparan, realizándolos con antelación sobre la fecha de inicio del viaje y entregándolos al guía, transportista o persona encargada de su distribución, con el fin de asegurar su destino según horarios y sitios contratados.
- IC4.4** Los documentos de control requeridos por los proveedores y prestatarios de servicios, como listado de pasajeros, de pasaportes de pasajeros, de información general de reservas, bonos, copias de documentos emitidos, entre otros, se preparan, incluyendo requerimientos especiales del cliente para asegurar la remisión y entrega en el tiempo y forma previstos en el proyecto del operador y/o empresa.
- IC4.5** Las contingencias se prevén, resolviendo las situaciones emergentes y deficiencias que se producen durante el desarrollo del viaje, estando en contacto con los proveedores de servicios en especial con el jefe de grupo o guía si los hubiese, de forma que la seguridad e integridad del viaje, se asegure.
- IC4.6** Los documentos administrativos y contables como facturas, albaranes, entre otros, se cumplimentan, cotejándolos desde el departamento de gestión con el expediente correspondiente del viaje combinado.
- IC4.7** El desarrollo del viaje combinado y los servicios incluidos se evalúan, confeccionando y cumplimentando informes específicos para conseguir una mejora en la prestación de servicios.
- EC5** Operar excursiones y visitas complementarias al programa general bajo demanda o de operación regular, atendiendo características especiales, con el fin de satisfacer las expectativas del cliente y un retorno financiero del operador y/o empresa organizadora.
- IC5.1** Los itinerarios de las excursiones y visitas complementarias se definen, considerando los recursos y servicios turísticos de la zona, horarios de visita, infraestructura viaria, medios de transporte, disponibilidad de establecimientos de restauración, condiciones meteorológicas, entre otros, de forma que se satisfagan los requerimientos del cliente y/o empresa organizadora.

- IC5.2** Los servicios elegidos se requieren de los prestatarios, solicitando tarifas y disponibilidad en términos de colaboración, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras para evaluar mediante visitas de inspección la calidad que requieren.
- IC5.3** Los precios de venta se fijan, considerando los acuerdos y contratos formalizados con los proveedores, costes fijos y variables, previsiones de venta o número de clientes de la excursión y visita complementaria, margen de beneficio, comisiones a vendedores y oferta de la competencia, entre otros, de forma que se cumplan los objetivos de calidad y comerciales del operador y/o empresa y del cliente.
- IC5.4** Las visitas complementarias y excursiones con inscripción en destinos se valoran, comprobando el número de clientes asistentes, viabilidad operativa y financiera, entre otras, con objeto de que la prestación pueda ser efectuada.
- IC5.5** El número mínimo de clientes por operación se determina, considerando la demanda actual y potencial, con el fin de cumplir los protocolos en el caso de operaciones regulares.
- IC5.6** Las frecuencias de salidas se establecen, considerando la demanda actual y potencial, con el fin de que quede reflejada en la información que recibe el cliente en el contrato de viaje combinado.
- IC5.7** Las solicitudes de reserva se atienden, mediante el control de plazas disponibles y registro de las ventas, informando sobre los aspectos de la operación cuyo conocimiento resulte necesario al cliente, acompañantes y proveedores, para poder emitir la documentación administrativa y contable.
- IC5.8** El desarrollo de las visitas complementarias y excursiones, y los servicios incluidos se evalúa, determinando el grado de adaptación del producto turístico a la demanda y proponiendo alternativas sin omitir ningún punto o servicio de los incluidos en el programa en destino para que puedan mejorar el itinerario o visita previamente diseñados.
- EC6** Operar los traslados individuales o en grupo para ofrecer un servicio de calidad ajustado a las demandas del cliente teniendo en cuenta en su caso, necesidades de adaptación de movilidad, sensorial, visual, entre otras, con el fin de que se cumplan las especificaciones del operador y/o empresa organizadora y el plan sobre prevención de riesgos laborales específico de los traslados.
- IC6.1** Las tarifas de los servicios de transportistas en la realización de traslados individuales o en grupo se acuerdan en documentos escritos, como presupuestos, hojas de información, entre otros, incorporándolos en soportes de oferta y en su caso, informando al cliente de aquellos que no estén incluidos.
- IC6.2** Las peticiones de servicios de traslados se analizan, con la finalidad de determinar los medios de transporte, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras y

asistencias requeridos, comprobando los datos para la cotización y programación del servicio.

IC6.3 Las solicitudes de traslados se confirman, indicando precio, y, en su caso, pago anticipado del servicio o el plazo para su abono, de forma que se garantice el cobro del servicio.

IC6.4 Los traslados confirmados y/o adaptaciones se registran en el soporte específico del presupuesto, gestionando los servicios necesarios con los prestatarios, para obtener su confirmación.

IC6.5 Los documentos administrativos, contables, informes de servicio de asistencia en el traslado, entre otros, se cumplimentan, trasladándolos al departamento responsable de forma que llegue a los prestatarios de la asistencia según lo acordado entre el operador y/o empresa y el cliente en el presupuesto.

IC6.6 Los traslados del cliente proveniente de terminales de transporte o de vías colapsadas por la temporalidad se operan, asumiendo los costes el seguro o la cotización del servicio, entre otros, de forma que la seguridad e integridad de los mismos queden garantizados.

EC7 Evaluar los servicios de viajes combinados, excursiones y traslados, mediante métodos estandarizados de calidad, aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad de los mismos y garantizar la continuidad de relación con el cliente, y de su fidelización.

IC7.1 La consecución de los objetivos se comprueba, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, siguiendo procedimientos e instrucciones establecidos en los sistemas de calidad del operador y/o empresa con el fin de cumplir las expectativas del cliente, promotores del viaje e intermediarios vendedores.

IC7.2 Las propuestas de mejora por parte de los trabajadores del operador y/o empresa se recopilan, a través de canales de comunicación interno, con el fin de que emitan propuestas de mejora en los procedimientos de elaboración y/o diseño de viajes combinados, excursiones y traslados.

IC7.3 Los informes valorativos sobre destinos, servicios prestatarios y proveedores se redactan, utilizando herramientas fijadas para el análisis de diseños para que incrementen la calidad del viaje combinado, excursión y traslado.

IC7.4 Las encuestas recogidas a través de cuestionarios de calidad entregadas al cliente y/o acompañantes de grupos turísticos se evalúan cualitativa y cuantitativamente, derivando la información al departamento para obtener una valoración del servicio prestado.

IC7.5 Las quejas o reclamaciones se atienden con amabilidad, eficacia y discreción, siguiendo el procedimiento establecido en el sistema de calidad de referencia, cumpliendo la normativa

aplicable de calidad del operador y/o empresa, y tomando las medidas para su resolución y satisfacción del cliente.

IC7.6 Los productos se evalúan periódicamente, tanto en lo referente a la calidad de los servicios integrados como a su éxito en el mercado, para cumplir los estándares de calidad, futuras planificaciones y toma de decisiones.

IC7.7 La comunicación con el cliente se efectúa de manera fluida y multicanal, procurando un nivel de fidelización del mismo con el operador y/o empresa.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Empleados de entidades organizadoras de ferias y eventos

Coordinadores de calidad en agencias de viajes emisoras

Técnicos o promotores de Oficina de Congresos y de empresas organizadoras u OPC (Organizadores profesionales de congresos)

Transferistas

Empleados de departamento de reservas

Vendedores de agencias de viajes minoristas

Programadores de viajes combinados en agencias de viajes mayoristas y minoristas

Jefes del departamento de empresas de agencias de viajes emisoras

Jefes de oficina de agencias de viajes emisoras

Responsables del departamento nacional o internacional en agencias de viajes mayoristas o en empresas profesionales organizadoras de congresos u OPC (Organizadores profesionales de congresos) y en entidades organizadoras de eventos y ferias

Responsables de departamento de eventos en entidades hoteleras

Técnicos o promotores de centros de congresos

Promotores de agencia de viajes mayoristas

Jefes del departamento de reservas

Medios de producción

Terminales de sistemas globales de distribución o GDS. Soportes analógicos y digitales de operaciones en agencias de viajes. Ordenadores con aplicaciones informáticas de gestión y con conexión a Internet. Impresoras. Teléfonos. Documentos de tráfico y bonos, tanto propios como de proveedores. Impresos y documentos administrativos, tanto propios como de proveedores. Documentación informativa. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso. Documentación relativa a la "site inspection" (prospección del espacio por parte del cliente).

Información utilizada o generada

Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web sobre destinos, productos y servicios turísticos; precios y tarifas; requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales; normativa de proveedores y prestatarios de servicios; normativa interna de la empresa. Soportes: de información externa: guías, horarios, mapas, tarifarios, catálogos, directorios, manuales operativos, manuales de venta y manuales de emisión de documentos. Soportes de información interna: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías y manuales. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Plan sobre prevención de riesgos laborales de la empresa. Informes de calidad. Informes de viabilidad.