

Estándar de competencias profesionales

Gestionar la venta y desarrollo económico-administrativo de productos turísticos en agencia de viajes

Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	3
Código	ECP2567_3
Estado	BOE
Publicación	RD 148/2022

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Asesorar al cliente sobre destinos, servicios, productos y tarifas, despertando el interés de compra, con el fin de satisfacer sus requerimientos y expectativas y respetar la cultura corporativa de la empresa.
- IC1.1** Las demandas informativas del cliente se atienden, identificando sus motivaciones e interpretando sus expectativas con el fin de que estén enmarcadas dentro de los estándares de calidad de la empresa.
- IC1.2** Los soportes informativos y los medios de acceso a la información se utilizan de forma eficiente a fin de determinar las opciones disponibles.
- IC1.3** Los precios o tarifas, así como los cargos adicionales aplicables, se concretan de forma precisa y completa.
- IC1.4** El asesoramiento se presta al cliente, informándole sobre las opciones disponibles y aconsejándole, en función de sus preferencias y posibilidades, las que mejor se adaptan a sus necesidades y se facilitan por proveedores preferentes.
- IC1.5** Los datos del cliente y de la información aportada se registran en el soporte previsto para ello, efectuando un seguimiento con el objetivo de lograr la venta.
- IC1.6** La comunicación con el cliente se realiza de manera fluida y clara, utilizando el medio más eficaz en cada caso y comprensión de los mensajes.

EC2 Comercializar servicios y productos turísticos para satisfacer las necesidades del cliente, atendiendo a sus demandas y/o en su caso, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual entre otras, empleando los estándares de calidad establecidos por la cultura corporativa de la empresa.

IC2.1 La atención al cliente se presta, identificado sus motivaciones de compra, adaptando los soportes de información en forma y contenido a las necesidades especiales.

IC2.2 Los datos del cliente y de los servicios o productos requeridos por él se registran en el soporte previsto para ello, asegurando las pautas dispuestas en la ley de protección de datos y en los estándares de la empresa de su sistema de calidad.

IC2.3 Los precios o tarifas, así como los cargos adicionales aplicables se concretan, asegurando que coinciden con los servicios solicitados por el cliente en plazo y forma.

IC2.4 El asesoramiento al cliente se presta, informándole sobre las opciones disponibles, proveedores preferentes, entre otros, aconsejando en función de sus preferencias y posibilidades, las que mejor se adapten a sus expectativas.

IC2.5 La reserva de los servicios o productos se gestiona, informando al cliente del resultado y, en los casos de no-confirmación, reiniciando la interacción con el cliente para ofertarle opciones alternativas adecuadas.

IC2.6 Las situaciones que puedan plantearse, en los casos en que deba esperarse respuesta a la solicitud de reserva, se notifican al cliente, efectuando el seguimiento e informando a éste en los plazos acordados.

EC3 Emitir los documentos de confirmación de la reserva, facturas, abonos crédito y pago en soportes a cliente, en su caso adaptados a necesidades especiales para justificar el derecho del cliente a recibir los servicios reservados a su favor, empleando los canales de comunicación establecidos entre empresa y cliente.

IC3.1 Los importes que debe pagar el cliente por el depósito o anticipo se notifican a éste por medios escritos, confirmando la modalidad de pago que va a utilizar.

IC3.2 Los documentos a cumplimentar para cada servicio o producto vendido se seleccionan, determinando los datos que debe incluir en cada uno y procediendo a su formalización o emisión, comprobando que son entendidas por el cliente.

IC3.3 Las copias de los documentos emitidos se distribuyen a los proveedores determinados, estableciendo referencias con los soportes de la venta.

- IC3.4** Los materiales complementarios a los documentos emitidos se escogen, seleccionando el material previsto por los proveedores y determinando el procedimiento para su entrega al cliente, cumpliendo los estándares de calidad de la empresa.
 - IC3.5** La documentación y el material adicional se entrega al cliente en los plazos y términos fijados o acordados con el mismo.
 - IC3.6** El registro de la venta y de otra documentación administrativa prevista en el respectivo procedimiento se completa, procediendo al cierre del mismo y a la distribución de sus copias según lo establecido en los procesos de calidad de la empresa.
 - IC3.7** La comunicación con el cliente se adapta, utilizando el lenguaje y medio que consiga una buena interacción y comprensión en los mensajes, atendiendo las posibles adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.
- EC4** Promocionar la oferta de productos y servicios entre el cliente actual y/o potencial y la empresa, para buscar la fidelización del mismo, mediante los canales de comunicación, para mantener el interés de compra y dentro de los estándares de calidad establecidos.
- IC4.1** La información sobre los cliente actuales y potenciales se obtiene, creando bases de datos de los mismos respetando la normativa aplicable sobre la protección de datos e incorporando preferencias, demandas, niveles de gasto y otra de interés comercial.
 - IC4.2** La oferta de servicios y la política y directrices comerciales de la entidad, en relación con los competidores, se analiza, determinando sus diferenciales positivos y posición competitiva.
 - IC4.3** Las acciones promocionales de fidelización a los cliente actuales y potenciales se conectan en función del tipo de cliente y oferta de productos.
 - IC4.4** Las acciones de fidelización se ejecutan, efectuando un seguimiento de las mismas, evaluando su resultado y confeccionando los informes correspondientes.
 - IC4.5** Los acuerdos de prestación de servicios se proponen con clientes actuales o potenciales, dentro del marco de la política y directrices comerciales de la entidad y de su ámbito de responsabilidad, cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales en función del servicio propuesto.
 - IC4.6** Los elementos de promoción física se disponen, organizando las zonas de exposición con criterios de dinamismo y de atracción para los viandantes y visitantes.
 - IC4.7** Los elementos de promoción digital se conectan con los canales de proveedores, colaboradores y comerciales, configurando las ofertas y promociones en función de la política comercial y de fidelización de la empresa.
- EC5** Controlar las liquidaciones y facturas de proveedores para comprobar que no haya desfases entre los servicios solicitados por el cliente y el pago demandado, comparando las

comunicaciones de la empresa donde solicita los servicios y las facturas emitidas por los proveedores.

IC5.1 Los albaranes y facturas con cargo a cliente se originan como consecuencia de las ventas efectuadas, conectándolas al expediente de venta.

IC5.2 Los anticipos o saldos debidos se cobran al cliente en el método de pago elegido, formalizando los documentos contables previstos en los procedimientos de la empresa.

IC5.3 Las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores se controla, a través de las herramientas de gestión de la empresa, informando de la conformidad para su pago o emitiendo el oportuno informe de incidencias.

IC5.4 Las solicitudes de regularización de cargos incorrectos se originan, remitiéndolas a los proveedores.

IC5.5 Las copias de los documentos originados se distribuyen, archivándolas y/o remitiéndolas en la forma establecida en los correspondientes procedimientos y según marque los estándares de calidad de la empresa.

IC5.6 El archivo de documentos emitidos y de registro de operaciones se mantiene ordenado y referenciado, actualizándolo según los procedimientos de la empresa.

IC5.7 Las solicitudes de devolución por servicios no disfrutados y ya cargados o cobrados se atienden, gestionando con los proveedores su reembolso, con objeto de realizar las notas de abono o reintegro en la forma que elija el cliente.

IC5.8 Los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas, se investigan, resolviendo y contestando en su caso, para asegurar los parámetros comerciales y de calidad de la empresa.

EC6 Efectuar operaciones de tesorería para controlar las cuentas de caja y bancos empleando la documentación generada por la reserva de la solicitud y pago de servicios.

IC6.1 Las operaciones de compra de moneda extranjera y cheques de viajero se efectúan, determinando el contravalor que se deba pagar, formalizando los documentos y registros prescritos.

IC6.2 Los documentos de pago, dinero en efectivo, moneda extranjera y cheques de viajero se ingresan, remesando recibos con cargo a cliente.

IC6.3 Los pagos en efectivo, o a través de cuenta corriente bancaria, se efectúan, recabando previamente la autorización pertinente a la persona responsable y dentro de los límites establecidos por la empresa.

- IC6.4** Los impresos previstos para el registro de las operaciones de tesorería se completan, realizando apuntes en libros y registros de caja y bancos, y archivando los documentos y comprobantes.
 - IC6.5** Los resúmenes de caja se confeccionan, controlando las cuentas de caja y bancos efectuando arqueos y cuadros, resolviendo e informando las diferencias halladas, de acuerdo con las instrucciones emitidas al respecto.
 - IC6.6** Las medidas de seguridad físicas necesarias se adoptan para evitar robos, pérdidas y filtraciones de datos.
 - IC6.7** La información sensible referente a cuentas y cliente se protege digitalmente mediante claves, encriptaciones o cualquier medio que se estime necesario para asegurar su privacidad.
 - IC6.8** La documentación generada se guarda digitalmente en copias de seguridad de manera regular según los procesos de calidad establecidos por la empresa.
- EC7** Evaluar los servicios de gestión económico-administrativa en venta de servicios turísticos de agencias de viajes mediante métodos estandarizados, aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad de los mismos y aplicar la retroalimentación para su mejora.
- 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 de la empresa con el fin de cumplir las expectativas del cliente.
 - IC7.2** Las propuestas de mejora por parte de los trabajadores de la empresa se recopilan, a través de canales de comunicación interno, con el fin de que emitan aportaciones susceptibles de mejora en los procedimientos de gestión económica-administrativa.
 - IC7.3** Los procedimientos de gestión económico-administrativa se evalúan periódicamente, tanto en lo referente a la calidad de los servicios ofertados como a su procedimiento interno, para cumplimiento de los estándares de calidad, futuras planificaciones y toma de decisiones.
 - IC7.4** Las encuestas recogidas a través de cuestionarios de calidad entregadas al cliente por la agencia de viajes 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 máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido en el sistema de calidad de referencia, tomando las medidas para su resolución y para la satisfacción del cliente.
 - IC7.6** La comunicación con el cliente se efectúa de manera fluida y multicanal, procurando la fidelización 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 (GDS). Aplicaciones informáticas de gestión y con conexión a Internet. Impresoras. Teléfonos. Canales de contacto con el cliente: telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales. Documentos de tráfico y bonos (propios y de proveedores). Impresos y documentos administrativos (propios y de proveedores). Documentación informativa. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso. Programas (entornos de usuario): bases de datos, procesadores de textos, hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, Internet, Intranet, herramientas de seguridad en Internet.

Información utilizada o generada

Plan estratégico de la empresa o entidad. Información sobre el ámbito territorial de actuación y el área de influencia de la unidad. Información sobre las demandas actuales y emergentes de los posibles clientes sobre destinos, productos y servicios turísticos. Tablas de precios y tarifas. Normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales. Plan de calidad de la empresa o entidad. Disposiciones legales y administrativas de obligado cumplimiento. Información de proveedores y prestatarios de servicios. Equipos EPI. Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Normativa relativa a protección medioambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Normativa interna de prevención de riesgos laborales de la empresa. Soportes de información externa: guías, horarios, tarifarios, catálogos, directorios, manuales operativos, manuales de venta, manuales de emisión de documentos. Soportes de información interna: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales. Información relativa a moneda extranjera, cheques de viajero. Documentos de registro de operaciones de tesorería.