

TECNICAS DE VENTAS EN AGENCIAS DE VIAJES



DURACIÓN: 30H

OBJETIVOS

Prestar un servicio de calidad a los clientes de las agencias de viajes, adquiriendo los conocimientos sobre las técnicas necesarias para tratar a los clientes de manera eficaz y cerrar el proceso de ventas con éxito para la empresa, y satisfacción para quien contrate el servicio con la agencia.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

La comunicación.

Qué significa atención al cliente.

Fases del servicio al cliente en agencias de viajes.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA VENTA PROFESIONAL

El perfil del vendedor en una agencia.

Errores más frecuentes de los vendedores.

Tipos de clientes en las agencias de viajes.

Características y hábitos del cliente en agencias de viajes.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PROCESO DE VENTA

Tipología de la venta.

La venta como proceso.

Cara a cara con el cliente.

Estados emocionales del cliente.

El cliente difícil.

Las objeciones.

Cierre de la venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ESTRATEGIAS DE VENTAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Motivaciones del cliente para contratar un viaje.

Promoción y paquetes.

Técnicas frente a objeciones.