

Módulo : GESTIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJE

A.E. 1: Describir el funcionamiento de una agencia de viajes minorista según los procedimientos y normativa legal vigente de acuerdo a sus aspectos operativos.



Fundación de la Formación Profesional para el Empleo

Minorista

Operan dentro de un ámbito territorial ilimitado.

Pueden acceder a comprar cualquier tipo de servicio turístico a través de las mayoristas y de los tours operadores.

Pueden planificar un paquete turístico pero en el ámbito nacional.

AA.VV Minorista

La agencia no elabora sus propios productos.

La sección de pasajes se ocupa de la venta de viajes estandarizados, organizados por las agencias mayoristas o tour operadoras.

En estas empresas, todos los empleados realizan todo tipo de trabajo.
Esta orientada básicamente a la atención al público.

GENERALIDADES

SE PREOCUPAN DE TODOS LOS DETALLES DEL VIAJE (DOCUMENTACION FRONTERIZA)

ALGUNAS DE LAS MAS CONOCIDAS SON:

WAGONS LITS – ADS MUNDO – CTS – COSTANERA TURISMO – EL CORTE INGLES – TRAVEL CLUB.

Características comerciales.

COMISION POR LA VENTA DE SERVICIOS TURISTICOS QUE VARIA DEPENDIENDO DEL PRESTADOR.

COBRAN UN FEE AL PASAJERO POR OTORGAMIENTO DE SERVICIOS CUANDO EL PROVEEDOR NO ENTREGA COMISION.

Puesta en Marcha de una AAVV



- 1.- Aspecto Legal
- 2.- Aspecto Operativo
- 3.- Aspecto Tributario

Requisitos ACHET Y DEL INN-Chile

- 1.- Organización.
- 2.- Servicios
- 3.- Equipamiento.
- 4.- Proveedores de Servicios.
- 5.- Comerciales y de Marketing.
- 6.- Instructivos.

Aspecto Legal.

A) Constitución de Sociedad.



Legalizar en notaria.

Efectuar un extracto y publicarse en Diario Oficial.

Inscripción en el registro de propiedades del conservador de Bienes raíces.

Aspecto Legal.

Se debe presentar: Escritura, publicación Diario Oficial e inscripción en el Conservador.



B) Rut en S.I.I (Identificación personas naturales como jurídicas).

C) Iniciación de actividades en el S.I.I (Registra a la Empresa como contribuyente del estado).

D) Patente comercial: En la municipalidad correspondiente. (Recibo de arriendo o contribuciones)

Aspecto Legal.

En el S.I.I; Presentar RUT e iniciación de actividades.



E) Para la obtención de:

Facturas.
Boletas de Honorarios.
Boletas de ventas.

(Puede ser manual o electrónico).

Aspecto Operativo.



- A) Oficina
- B) Personal
- C) Comunicaciones.
- D) Cuenta Corrientes.
- E) Presentaciones con los proveedores.

Aspecto Tributario.



- A) IVA (Comisión afecta al 19 % de impuesto de IVA)
- B) PPM (2% de las ventas). Previsión para el impuesto de 1º Categoría (21 % de las utilidades).
- C) Impuesto a las boletas de honorarios (10 %).

Requisitos INN - Achet

SOLO NORMAS CHILENAS 3067 - 3068

1.- Organización

Organigrama y funciones de cada cargo.
Manual de procedimientos de cada área.
Personal calificado en cada área.

2.- Servicios.

Definición de medios de:
Atención al cliente.
Sistema de reservas.
Definición de procedimientos de condición de ventas.
Definición para el seguimiento de post-venta.



Requisitos INN - Achet

SOLO NORMAS CHILENAS 3067 - 3068

3.- Equipamientos

Oficina, mobiliario necesario, teléfono e internet.

4.- Proveedores de servicios.

5.- Comerciales y Marketing.

Reservas y ventas
Imagen Coporativa.

6.- Instructivos.

Detalles de:

Tipos de Viajes, proveedores, comisiones, venta del servicio.



AAVV Minorista



Agencia Minorista IATA - Agencia Minorista (No IATA).

Agencia IATA - Agencia IATA -BSP



<https://www.youtube.com/watch?v=z6p-Kqn07dQ>

IATA.

Pago cuota de incorporación de 1160 euros.

Cuota anual de 635 USD.

Llenar formularios.

IATA - BSP (Bank Settlement Plan)

Plan de liquidación Bancaria.

Contar con un sistema de reserva automatizado

Personal que opere el sistema.

La nominación en unilateral, solo para la dirección que se solicita.

https://www.youtube.com/watch?v=hN21Vx_QbzU

¿Qué es el BSP?.

Sistema uníforme para las líneas aéreas y de viajes, que proveen un método simplificado para la venta, la rendición y administración de los documentos aéreo.

Los beneficios son una mayor simplificación en el trabajo administrativo, control y ahorro de recursos, además de promover la automatización.

El comité está compuesto por representantes de líneas aéreas IATA.

Establecidas por la conferencia de agentes de ventas de pasajes IATA que tienen la responsabilidad general con respecto al desarrollo y funcionamiento de todos los BSP del mundo.

¿Por qué se crea el sistema?

Antiguamente problema de emitir rutas con diferentes líneas aéreas y repartir dineros.

(Se debían emitir 2 TKT y la tarifa subía el valor).

Actualmente.

Un solo TKT Universal.

Se reporta al BSP Chile el total de la ruta.

BSP Chile distribuye los dineros.

Cobra a las líneas aéreas por este servicio.

Banco de compensación

Este Banco es el encargado de recibir los pagos de las AAVV y paga las líneas aéreas en base a estado de cuenta suministrado por su centro de procesamiento de datos.

Opera en Chile, a través del Banco Santander

Cada 7 días los números de TKT emitidos y sus montos.

Reporte lleva especificado los vendidos, más devoluciones y anulaciones.

Se guarda una copia del reporte.

Se reporta al banco.

El día específico BS, Informa:

Ventas totales, reembolsos, montos a pagar por cada línea aérea, notas de crédito.

Como registrar un boleto o pasaje aéreo en el registro de compras -En Excel

<https://www.youtube.com/watch?v=peCL1MWRfQQ>



**Para complementar tu aprendizaje
te invitamos a revisar el siguiente
video**

**Organigrama y Funciones de la
Agencia De Viajes**

<https://www.youtube.com/watch?v=4a8lIGThMIQ>

Actividad:

A la creación de tu Agencia de viajes, incluye los aspectos legales indicados en este documento:

-Requisitos de ACHET e INN (Organigrama, función de cada cargo, definición de medios de atención al cliente, sistema de reservas, condiciones de venta, protocolo de post venta, equipamiento de la oficina, imagen corporativa, tipos de viajes, comisiones, etc)

-Aspecto operativo (oficina, personal, comunicaciones, cuenta corriente, carta de presentación con los proveedores)

-

Ejemplo:

REQUISITOS ACHET – INN:

Organigrama:

Gerente general: Mantiene y administra relaciones con tour operadores y mayoristas; identifica oportunidades para promover la venta, organiza la estructura de la empresa.

Agente de ventas: Estar familiarizado con el servicio para ofrecerlo de mejor manera, realiza la venta directamente con el cliente, elabora la documentación necesaria para el viaje.

Contador: Determina las obligaciones fiscales, prepara los estados financieros, busca la mejor manera de aprovechar los recursos financieros.

Promotor de ventas: Busca nuevos clientes, ejecuta actividades planificadas, contribuye a la satisfacción del cliente.

-

Definición de medios de atención:

Nuestra agencia cuenta con comunicación directa e indirecta con nuestros clientes:

- **Atención directa:** El cliente puede recurrir a nuestra AGV en dónde le entregaremos toda la información que requiera, entregándole las mejores opciones para su viaje.
- **Atención indirecta:** Contamos con teléfono fijo en nuestra oficina que funciona en horario de lunes a viernes desde las 09:00 am – 19:00; además un celular de emergencia que atiende las 24 horas de lunes a domingo para los pasajeros que se encuentran viajando con nuestros servicios. Correo electrónico, contáctanos en nuestra página web.

SISTEMA DE RESERVAS:

Cliente	Check in	Check out	Servicio y fecha
Pérez Ramón x2	10 de noviembre		Traslado apto-hotel. Vuelo LAN-432
Pérez Ramón x2	11 de noviembre		City tour Santiago. Recoger en hotel Providencia a las 09:00am

Cliente	Check in	Check out	Servicio y fecha
Ruiz Andrea x1	22 de diciembre		Traslado apto-htl Ibis Providencia. Vuelo sky 320
Ruiz Andrea x1	23 de diciembre		Full day Viña/valpo. Recogida en htl Ibis providencia
Ruiz Andrea x1		26 de diciembre	Traslado htl-pto. Vuelo sky 327. Sale a las 13:15.

Condiciones de venta

- Al momento de confirmar la reserva el cliente deberá pagar el 50% correspondiente al total de los servicios contratados.
- 50% restante debe estar pagado 5 días antes del inicio del viaje.
- Si el cliente solicita los servicios con menos de 5 días, se exigirá el pago total al momento de la confirmación de reserva.

Protocolo de post venta:

Nuestro departamento encargado de promociones realizará llamadas telefónicas o enviará correos electrónicos para hacer seguimiento a los servicios entregados a nuestro cliente, realizando pequeñas encuestas de servicio.

Equipamiento de la oficina: Nuestra AGV cuenta con 3 oficinas separadas entre sí, la primera es para atención a clientes, ventas e información. Segunda oficina, corresponde a nuestro gerente general de uso personal y en algunos casos puede atender a clientes que presenten problemas o deseen conocerlo de manera personal para mayor tranquilidad.

Tercera oficina se ubica nuestra pequeña bodega con papel de oficina, multifuncional, implementos de oficina en general, además material de promoción de nuestra empresa ordenado por temporadas (verano/ invierno). Además contamos con baño para empleados y clientes, pequeño espacio de cocina con microondas y hervidor eléctrico (café, té, azúcar, etc para uso interno); gigantografía en la pared frontal con el logo de la empresa.

Imagen corporativa: Nuestro uniforme cuenta con el logo de la empresa; en verano el uniforme consta de polera o camisa con el logo en la parte superior izquierda, en invierno chaqueta de polar y parka con el logo en el mismo lugar de la polera. Cada uno de nuestros folletos lleva estampado el logo de la empresa al igual que los itinerarios de viajes entregados a nuestros clientes; todo el personal cuenta con su uniforme limpio y ordenado.

Tipos de viajes: Nuestra AGV se especializa en viajes individuales y de hasta 15 personas, programas a medida del cliente o solicitud de los mismos, viajes personalizados (*EN ESTA INFORMACIÓN, EL TIPO DE VIAJE PUEDE SER ESPECÍFICO PARA GRUPOS CORPORATIVOS Y DEPORTIVOS, TERCERA EDAD, GIRAS DE ESTUDIOS, VIAJES DE LUJO, ETC*)

Comisiones: Los programas ofrecidos a nuestros clientes ya incluyen el FEE (comisión) por los servicios prestados, en este caso, sacamos el valor neto a pagar y le agregamos el 19% correspondiente al IVA y le agregamos nuestro margen de comisión total (25% dependiendo del programa contratado o servicios solicitados) *ESTA INFORMACIÓN JAMÁS SERÁ VISIBLE AL CLIENTE!!! A ÉL SÓLO LE ENTREGAMOS EL VALOR TOTAL A PAGAR INCLUYENDO IVA.*

-Aspecto operativo (cuenta corriente, carta de presentación con los proveedores)

Nuestra AGV tiene cuenta en dólares y pesos chilenos:

Banco de Chile

Cuenta corriente dólares: 654378

Cuenta corriente pesos: 5690871254

Rut: 96.890.123-K

Correo: contabilidad@rapanuitravelexperience.com

Carta de presentación al proveedor:

Estimados señores XXXX (Nombre operador de turismo u hotel)

Mi nombre es Y represento a Agencia de viajes Rapa Nui travel & Experience; me contacto con ustedes para ver la opción de ofrecer vuestros servicios a través de nuestra empresa, contamos con una amplia experiencia en el rubro y contamos con personal calificado en el área.

Estaremos atentos a su pronta respuesta y ver la opción de poder reunirnos en vuestra oficina o en la nuestra para afinar los detalles correspondientes.

Saluda atentamente,

.....

Firma representante legal y fecha