

Percorso formativo Professionale

"Travel Agent"

La figura dell'Agente di Viaggio

L'Agente di Viaggio rappresenta una delle figure professionali centrali all'interno del settore del Turismo, in quanto media il rapporto commerciale tra il mercato della domanda e quello dell'offerta. Sono molti coloro che dopo aver acquisito una importante esperienza in questa specifica funzione, oggi, rivestono ruoli manageriali all'interno delle Compagnie Aeree e Tour Operator.



Obiettivo del percorso

L'obiettivo del corso è quello di far acquisire ai partecipanti le competenze tecniche di base per poter svolgere le principali funzioni operative del Front Office dei comparti turistici.

Sbocchi occupazionali

Il percorso è strutturato per fornire ai partecipanti una ampia competenza tecnico professionale spendibile nelle aree tecniche, logistiche e di Front Office di Compagnie Aeree, Tour Operator, Agenzie di Viaggio.



Pre-requisiti di ingresso

Per la partecipazione al corso è richiesta:

- conoscenza basic della lingua Inglese;
- conoscenza basic del PC e Internet.

Contenuti didattici

Il percorso formativo è sviluppato su 4 moduli:

1. **Corso prenotazioni Aeree - CRS-GDS**
2. **Corso Geo-Turismo e Web Operating**
3. **Corso Tariffe e Biglietteria Aerea - Procedure IATA**
4. **Corso front office - Marketing e Communication basic**

1. Corso prenotazioni Aeree - CRS/GDS



Con questo modulo si acquisisce l'autonomia per l'emissione della biglietteria aerea.

- Codifica e decodifica di città, aeroporti, compagnie aeree e modelli di aeromobili;
- Disponibilità aerea e relativi comandi;
- Informazione volo;
- Livelli di connettività ;
- Status code;
- Creazione del PNR;
- PNR con più passeggeri, con child e infant;
- Vendita: voli in coincidenza, liste d'attesa, segmenti open, surface;
- Comandi di richiamo del PNR;
- Modifiche del PNR: segmenti, campo nomi e classi di prenotazioni;
- Elementi facoltativi del PNR: OSI, SSR;
- Inserimento del numero del biglietto;
- Remarks;
- Frequent Traveller;
- Tariffe, fonti delle tariffe ;
- Input tariffari e relative opzioni;
- Lettura regola tariffaria;
- Quotazione itinerario e relative opzioni;
- Tariffe scontate;
- Tariffe negoziate;
- Comandi di Bargain Finder;
- La gestione delle code;

2. Geo Turismo e Web Operating:

Attraverso questo modulo si acquisiscono le conoscenze basic per diventare dei veri "consulenti" di viaggio.

- Il panel dei Tour Operator Italiani (specializzazioni-segmentazioni-partnership)
- I sistemi di prenotazione attraverso il WEB
- Studio e approfondimento di alcuni portali di riferimento
- Composizione preventivi viaggio
- Piattaforme GDS e Software di mercato
- Le good practice nella gestione operativa
- L'approccio al problem solving
- La presentazione dei cataloghi
- Le procedure operative di vendita
- La documentazione di viaggio
- Climi e stagionalità

- Le formalità, visti e vaccinazioni
- Il contratto
- Il post-vendita
- Overbooking
- La gestione delle lamentele
- Rapporti con il T.O.

3. Biglietteria Aerea Passeggeri - Procedure IATA:

Corso Base di Tariffe e Biglietteria Aerea Passeggeri (rappresenta il passo successivo al corso di GDS). **Endorsed by:**



- Geografia La geografia secondo la IATA - Le rotte aeree - I fusi orari
- I manuali World Airways Guide e Passenger Air Tariff
- Trasporto aereo Codifica di base delle org. legate al trasporto aereo internaz.
- La disciplina prevista nel regolamento internazionale
- Costruzioni delle Tariffe - Procedure IATA: metodologie operative per l'applicazione delle tariffe aeree internazionali
- Struttura di un itinerario aereo e tipologie di viaggio
- Currency regulations
- IATA Fare Formula
- Il sistema del migliaggio
- Il biglietto passeggeri internazionale - compilazione
- MPM e TPM
- EMA excess mileage allowances

4. Marketing Management e Communication Basic:

- Lo scenario e l'ambiente di mercato
- La filiera del servizio Turistico - soggetti coinvolti e loro interazioni
- Il Marketing nel settore delle Agenzie di Viaggi.
- Le componenti di Marketing
- Componenti oggettive del passeggero e profili di prodotto.
- La comunicazione dell'Agenzia di Viaggi e il piano di comunicazione aziendale.
- La gestione del Cliente
- Tecniche di vendita del Front Office.

Metodologia didattica

La formazione prevede l'utilizzo di un laboratorio di informatica, dove ogni allievo avrà a disposizione un PC e dei manuali specifici di settore.

I partecipanti potranno approfondire e assimilare meglio i concetti basilari della materia attraverso lo svolgimento di esercizi, che richiederanno l'uso dei calcolatori e dei manuali di decodifica aerea.



Orari del corso



Il corso si svolge in 80 ore di formazione in aula, suddivise in un programma giornaliero di 8 ore .

Orari (indicativi) per ogni giornata di formazione: 9:00-13:00 e 14:00-18:00.

Certificazione delle Competenze

Il percorso formativo permetterà il riconoscimento, tramite attestato, di specifiche competenze riconosciute dal comparto turistico.

Le Certificazioni sono riconosciute a livello internazionale e rientrano nell'ambito della RESO IATA 818g-4.1 per l'emissione della biglietteria aerea.



Se le procedure amministrative provinciali lo permettono, al termine del percorso formativo di aula sono previsti tre mesi di tirocinio (facoltativi) da svolgersi presso Agenzie di Viaggio e Tour Operator. Tali tirocini si terranno nella Provincia prescelta dal candidato e saranno attivati attraverso i centri per l'impiego. Il compito della Fiavet Veneto Servizi sarà di aiutare ad individuare le aziende disponibili ad accogliere lo stage.

Quota di partecipazione

La quota di partecipazione è pari a €960,00 + iscrizione 50,00€.

Sarà possibile suddividere il pagamento in tre tranches successive.

Per maggiori informazioni:

FIAVET VENETO SERVIZI - Via Sorio, 89 – 35141 PADOVA
Tel. 049. 8722387 – 328.1108508
e-mail : info@fiavetvenetoservizi.com - formazione@fiavetvenetoservizi.com
www.fiavetvenetoservizi.com - <https://www.facebook.com/fiavetvenetoservizi?ref=hl>