

PRACOWNIK BIURA PODRÓŻY.

Szkolenie wdrażające dla przyszłych pracowników biur podróży.

Szkolenie otwarte

Szkolenie rekomendujemy: pasjonatom podróży, którzy chcą pracować w biurze turystycznym lub osobom, które planują rozpocząć działalność gospodarczą w branży turystycznej.

Podstawowym celem szkolenia jest dostarczenie jego uczestnikom niezbędnej wiedzy, wymogów stawianych pracownikom biur podróży, zasad funkcjonowania biur podróży w Polsce, aktualnych regulacji prawnych, zasad profesjonalnej obsługi klienta, wybranych systemów rezerwacji, wybranych dokumentów upoważniających do podróżowania oraz zasad bezpieczeństwa w trakcie podróżowania.

Po szkoleniu uczestnicy będą:

- wiedzieć jak wygląda oferta wybranych touroperatorów;
- wiedzieć jak poprowadzić proces sprzedaży oferty turystycznej;
- umieć pracować w systemie rezerwacyjnym MerlinX
- znać logistykę podróży (dokumenty, przepisy, sytuacje nagłe i awaryjne);
- umieć utrzymać kontakt z klientem po jego powrocie z wakacji.

Czas szkolenia: 32h (4 dni po 8h)

RAMOWY PROGRAM SZKOLENIA

1. Wprowadzenie do turystyki

- Ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych
- Rodzaje imprez turystycznych
- Rynek touroperatorów w Polsce

2. Współpraca z touroperatorami

- Rodzaje umów
- Rezygnacje i anulacje
- Kontakt z działem agencyjnym
- Study tours

3. Standardy obsługi klienta w biurze podróży

- Obsługa bezpośrednia
- Obsługa telefoniczna
- Obsługa on line

4. Techniki sprzedaży w turystyce

- Nawiązanie kontaktu
- Analiza potrzeb
- Przygotowanie i prezentacja oferty
- Zbijanie obiekcji
- Finalizacja
- Zarządzanie relacjami

5. System rezerwacyjny MerlinX

6. Prezentacja wybranych kierunków wakacyjnych (wybór spośród aktualnych hitów sprzedaży)

- Wybrane hotele
- Wybrane wycieczki lokalne

7. Organizacja podróży

- Niezbędne dokumenty
- Szczepienia obowiązkowe i zalecane
- Transport autokarowy i lotniczy
- Ubezpieczenia podrózne