

**F.A.G.A.T.**

# **AGENTUL DE TURISM**

**PARTEA II**

**CURSURI NR. 9 și 10**

## **CURSURI NR. 9 și 10**

### **CUPRINS**

#### **CURS NR. 9**

- 1. Activitatea și atribuțiile agentului de turism**

#### **CURS NR. 10**

- 2. Categoriile de agenți de turism**



## CURS NR. 9

### 1. Activitatea și atribuțiile agentului de turism

Agentul de turism are un portofoliu de atribuții în îndeplinirea sarcinilor rezultate din Fișa postului.

Acestea se referă la mai multe activități precum:

- organizarea și conceperea programelor turistice,
- informarea,
- promovarea,
- comercializarea și vânzarea acestor programe ca pachete de servicii turistice;
- financiar-contabilă; protecția turiștilor.

*Aceste activități sunt prezentate în slide-urile următoare.*



## *1. Activitatea de organizare și concepere a programelor turistice:*

- Ø prospectează piața pentru a afla preferințele turiștilor;
- Ø concepe programe turistice și realizează documentarea pentru elaborarea acestora;
- Ø stabilește în detaliu serviciile turistice și condițiile de realizare a acestora (cazare, masă, transport, tarife și prețuri) pentru fiecare program;
- Ø produce programe și aranjamente turistice pentru vânzarea ca pachete de servicii;
- Ø întocmește analiza de preț a programelor turistice și elaborează oferta de preț pentru vânzarea acestora;
- Ø elaborează portofoliul (carnetul) de călătorie (itinerariul pe zile și localități, obiective turistice, serviciile prestate etc.) pentru fiecare acțiune;
- Ø face rezervări pentru cazare, masă, transport, transferuri la prestatorii de servicii pe baza contractelor existente.



## *2. Activitatea de informare, promovare, comercializare și vânzare: (1)*

Ø comunică informații necesare clienților despre programe, prețuri, servicii de cazare, masă, transport, obiective turistice, accesibilitatea la destinație etc.

Ø oferă și convinge potențialii turiști să cumpere programele turistice;

Ø promovează și recomandă noi programe și destinații turistice ținând seama de valoarea, competitivitatea și eficiența serviciilor oferite; recomandă programe opționale sau acțiuni de agrement la destinațiile turistice vândute;

Ø rezolvă cu competență și operativitate solicitările în relațiile cu clienții;

Ø explică turiștilor cu claritate contractul-cadru și clauzele contractuale (condițiile generale de efectuare a acțiunii turistice, drepturile și obligațiile clientului, drepturile și obligațiile agenției de turism, termenele de plată, penalizările în caz de retragere, situații de forță majoră);

Ø controlează completarea corectă și semnarea contractului de către client;

Ø negociază clauzele contractuale, susținând interesele pe bază de argumente, folosind un limbaj politicos și calm;

Ø urmărește ca în contractul cu prestatorii de servicii să fie respectate reglementările legale, protecția consumatorului, securitatea turistului, protecția mediului înconjurător;

## *2. Activitatea de informare, promovare, comercializare și vânzare: (2)*

- Ø eliberează și distribuie turiștilor documentele de călătorie;
- Ø transmite operativ și corect toate documentele la prestatorii de servicii prin mijloacele de transmitere existente;
- Ø organizează, clasifică și actualizează baza de date privind activitățile și clienții;
- Ø înregistrează, clasifică și arhivează toate documentele folosite în agenția de turism (cereri de ofertă, comenzi, confirmări și anulări sau modificări de comenzi, facturi, copiile voucherelor, rapoarte, contracte cu prestatori de servicii – firmele de transport, agenții de turism, hoteluri);
- Ø întocmește dosarul acțiunii turistice și îl înmânează ghidului de turism, iar la sfârșitul acțiunii primește raportul și decontul din partea acestuia;
- Ø stabilește ghizii de turism pe acțiunile organizate de agenție;
- Ø pentru turiștii care efectuează excursii peste hotare prin agenția de turism, întocmește și înaintează la consulatele țărilor de destinație formalitățile efectuării de călătorii turistice;
- Ø mijlocește încheierea asigurării obligatorii ale turiștilor la societățile specializate;
- Ø mijlocește obținerea pașaportului sau a vizelor de intrare în țările de destinație pentru turiștii care fac excursii peste hotare etc.

### *3. Activitatea financiar-contabilă: (1)*

Ø efectuează operațiuni de încasare a contravalorii acțiunilor turistice vândute;

Ø aplică în mod corect prețurile, tarifele, baremurile de cheltuieli pentru acțiunile sau serviciile prestate;

Ø raportează la scară ierarhică (zilnic, săptămânal, decodal etc.) principalele date privind activitatea sa (număr de acțiuni, număr de turiști, încasări, deconturi etc.);

Ø efectuează operațiuni de restituire către turiști a sumelor încasate în cazurile în care aceștia nu mai participă la acțiunile turistice sau nu mai beneficiază de unele servicii plătite anterior, conform reglementărilor specifice;

Ø operează cu mijloace de plată acceptate și legale, cunoscând sistemul de verificare a autenticității acestora;

Ø întocmește situațiile financiare (zilnic, lunar etc.) în funcție de tipul de încasare (lei, valută) și de modalitate de plată (cash, virament) și le transmite la compartimentul financiar, respectând termenele impuse;



### *3. Activitatea financiar-contabilă: (2)*

Ø întocmește documente de plată (chitanțe și facturi fiscale etc.), ținând seama de reglementările legale în vigoare, pentru clienții persoane fizice și persoane juridice;

Ø urmărește și efectuează plățile de către clienți, conform clauzelor din contractele de comercializare a produselor turistice etc.

### *4. Printre alte atribuții amintim:*

Ø aplică reglementările specifice privind protecția muncii, ca și protecția consumatorului, a mediului și PSI în cadrul agenției;

Ø utilizează, în condiții corespunzătoare, echipamentul și bunurile din patrimoniul agenției;

Ø în măsura competențelor sale, rezolvă operativ orice reclamație, sesizare sau propunere a clientului.





## **2. Categoriile de agenți de turism**

Într-o agenție de turism există mai multe categorii de agenți de turism:

- *agent de turism;*
- *agent de turism tour-operator;*
- *agent de turism promovare și publicitate;*
- *agent de transporturi interne și internaționale;*
- *agent de ticketing;*
- *tehnician de prestații turistice.*



- a. *Agent de turism* – are o formare profesională realizată prin cursurile de calificare profesională și specializare profesională organizate de către instituții sau agenți economici abilitați. De regulă, profesează în agenții detailiste.
- b. *Agent de turism tour-operator* – are la bază o calificare profesională prin cursurile de calificare profesională și specializare profesională organizate de către instituții sau agenți economici abilitați. Are aceleași calități, aptitudini, obligații și atribuții ca și agentul de turism (în general), doar locul de muncă îndeplinește câteva atribuții în plus care îl diferențiază de acesta, cum sunt:
- încheie contracte și convenții cu agenții economici pentru organizarea și prestarea unor servicii sau programe turistice în țară și peste hotare;
  - urmărește ca în contractul cu prestatorii de servicii să fie respectate reglementările legate de protecția muncii, protecția mediului, protecția consumatorului și securitatea clientului;
  - analizează preferințele turiștilor, cunoscute prin comunicarea directă sau prin intermediul chestionarelor;
  - creează programe turistice noi, ținând cont de necesitățile obiective și de preferințele clienților, de competitivitatea destinației și de eficiența serviciilor oferite;



- în vederea realizării programelor turistice, rezervă locuri la hoteluri, închiriază săli de conferințe, asigură transferuri, rezervă locuri la avion sau autocar etc.;
- desfășoară o complexă și variată activitate de promovare și publicitate turistică asigurând informarea corectă a publicului prin mijloacele și formele specifice;
- realizează cataloage, afișe, fluturași și alte mijloace pentru prezentarea ofertei turistice;
- creează un sistem de colaboratori externi (unități economice, sociale, de învățământ etc.) pentru promovarea ofertei turistice;
- oferă cu pricepere și spirit comercial programe turistice agențiilor sau unităților economice;
- realizează comercializarea produselor turistice direct la client, sau prin punctele proprii de vânzare și prin agențiile detailiste.



c. *Agent de turism promovare și publicitate* – are la bază aceleași cursuri de calificare profesională dar, și specializare în promovare și publicitate iar cerințele, aptitudinile și obligațiile sunt identice cu ale agentului de turism. Atribuțiile sunt completate cu elemente legate de specificul activității de promovare și publicitate.

d. *Agent de turism de transporturi interne și internaționale* – are pe lângă cursul de calificare profesională și unul de specializare în domeniul transporturilor turistice (cursurile se fac concomitent cu cel de calificare).

*Atribuțiile agentului de transporturi* sunt completate cu specializarea în domeniul transporturilor turistice și se prezintă astfel:

- informează clientul și preia comanda acestuia;
- realizează comanda clientului și serviciile asociate;
- gestionează postul de muncă;
- utilizează în condiții corespunzătoare bunurile din patrimoniul agenției;
- rezolvă cu competență și operativitate toate solicitările în relațiile cu clienții;
- efectuează servicii de transport intern și internațional (rezervare, emitere bilete, emitere documente de plată, încasare);



- informează clientul despre modul de rezolvare a rezervării sau a biletului de călătorie;

- efectuează servicii de rent-à-car (rezervare, emitere vouchere, planificare închirieri, livrare și preluare de autoturisme, emiterea documentelor de plată, încasare);

- informează clientul despre conținutul anexelor la contractul de rent- à -car și prezintă regulamentul de vânzare a serviciilor de rent- à -car;

- efectuează transferuri cu șofer;

- efectuează servicii de cazare hotelieră;

- efectuează servicii de asigurări de călătorie și auto (emitere asigurare, emitere documente de plată, încasare);

- informează clientul despre instrucțiunile de utilizare a poliței de asigurare de călătorie sau auto;

- aplică reglementările specifice privind protecția muncii în cadrul agenției de turism;

- aplică reglementările specifice privind protecția mediului în cadrul agenției de turism;

- aplică reglementările specifice privind protecția consumatorului;  
aplică normele de prevenire și stingere a incendiilor.



e. *Agent de turism ticketing* – are calificarea profesională de agent de turism, la care se adaugă specializarea de „ticketing“ realizată prin cursuri IATA de către TAROM și ANAT. Are aceleași aptitudini profesionale și personale, iar atribuțiile de serviciu sunt strâns legate de activitatea de ticketing. Acestea sunt:

- respectarea protocolului standard de primire a clientului;
- respectarea ordinii de priorități în servirea clienților;
- informarea clientului și preluarea comenzii;
- realizarea comenzii clientului și a serviciilor asociate;
- gestionarea postului de muncă.

f. *Tehnician prestații turistice* – are o calificare de specialitate și nu neapărat de agent de turism. Este un post de execuție cu atribuții auxiliare agentului de turism (îndosărierea contracte, transmite corespondența, distribuie fluturași, clasifică documentele, arhivează documentele etc.).



**VĂ MULTUMESC  
PENTRU ATENȚIE!**

