

2008

AGENTE DE VIAJES



LA AGENCIA DE VIAJES

ÍNDICE

- 1. LA AGENCIA DE VIAJES.**
- 2. REQUISITOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE UNA A.V.
RENTABILIDAD Y COSTES.**
- 3. ACTIVIDADES COMERCIALES QUE GENERAN
INGRESOS.**
- 4. @COMERCIO.**
- 5. RELACIÓN COMERCIAL Y CONTRACTUAL CON LOS
PROVEEDORES. NUEVOS SISTEMAS DE
INCENTIVACIÓN.**

CÁLCULO DE TARIFAS

ÍNDICE

- 1. LEGISLACIÓN.**
- 2. DEFINICIÓN.**
- 3. HORARIOS.**
- 4. TARIFAS.**
- 5. BILLETE.**
- 6. CONSTRUCCIÓN DE TARIFAS NACIONALES.**
- 7. LEGISLACIÓN.**
- 8. ABREVIATURAS.**
- 9. PUBLICACIÓN DE TARIFAS INTERNACIONALES.**
- 10. CÁLCULO.**
- 11. ACUERDOS.**
- 12. M.C.O.**
- 13. CAMBIO DE RUTA.**
- 14. REEMBOLSO.**
- 15. M.P.D.**
- 16. NORMATIVA SOBRE EQUIPOS.**

SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN

ÍNDICE

- 1. APLICACIÓN DE RESERVAS AÉREAS.**
- 2. APLICACIÓN DE RESERVAS DE HOTEL.**
- 3. APLICACIÓN DE RESERVAS DE AUTOMOVILES.**
- 4. INFORMATIVOS DE TARIFAS.**
- 5. CÁLCULO AUTOMÁTICO DE TARIFAS SIN REGISTRO.**
- 6. CÁLCULO AUTOMÁTICO DE TARIFAS CON REGISTRO.**
- 7. LA MEJOR COMPRA.**
- 8. CONTROL DE LA IMPRESORA DE BILLETES.**
- 9. MECANIZACIÓN DEL BILLETE.**
- 10. BILLETE ELECTRÓNICO.**
- 11. MULTILISTA.**
- 12. MULTIPLE PURPOSE DOCUMENT MPD.**

BILLETE ELECTRÓNICO

ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN.**
- 2. CONDICIONES GENERALES.**
- 3. STOCK DE BILLETES.**
- 4. RESERVA Y EMISIÓN DE BILLETES ELECTRÓNICOS.**
- 5. RE-INICIAR LA IMPRESORA.**
- 6. RECUPERACIÓN DEL BILLETE ELECTRÓNICO (TWD).**
- 7. RE-EMISIÓN DE UN BILLETE ELECTRÓNICO**
- 8. MODIFICACIONES Y CANCELACIONES**

ATENCIÓN AL CLIENTE

ÍNDICE

- 1. EL CLIENTE.**
- 2. ATENCIÓN POR TELÉFONO.**
- 3. ATENCIÓN EN AEROPUERTO.**

FICHERO DE CLIENTES

ÍNDICE

- 1. LISTADOS.**
- 2. RECUPERACIÓN.**
- 3. CREACIÓN DE REGISTRO DE CLIENTES.**
- 4. CREACIÓN DE REGISTRO DE COMPAÑÍA.**
- 5. DESACTIVACIÓN DE UN REGISTRO.**
- 6. REACTIVACIÓN DE UN REGISTRO.**
- 7. MODIFICACIONES EN LOS REGISTROS.**
- 8. CREACIÓN DE UN P.N.R DESDE UNA FICHA DE CLIENTE.**
- 9. CREACIÓN DE UNA FICHA DE CLIENTE DESE UNA P.N.R.**
- 10. ELECCIÓN DE COMPAÑIAS, AÉREAS, HOTELERAS Y DE COCHES.**
- 11. ASOCIAR UN REGISTRO DE CLIENTE A UNA EMPRESA.**
- 12. PRIORIDAD O TEXTO LIBRE.**
- 13. COPIAS DE FICHAS.**

VIAJES TODO INCLUIDO

ÍNDICE

- 1. VIAJES TODO INCLUIDO.**
- 2. NORMATIVA GENERAL DEL VIJES TODO INCLUIDO.**
- 3. PUBLICACIÓN DE FOLLETOS.**
- 4. RESERVA DE UN PAQUETE TURÍSTICO.**
- 5. VALORACIÓN DE UN VIAJE TODO INCLUIDO.**
- 6. EMISIÓN DEL BILLETE AÉREO.**
- 7. DESCRIPCIÓN DE UN TALONARIO DE BONOS.**
- 8. EJEMPLO DE VALORACIÓN Y EMISIÓN.**
- 9. MODELO OPERATIVO PARA EL TRABAJO.**
- 10. MODELOS DE DOCUMENTOS.**

TRANSPORTE POR CARRETERA

ÍNDICE

- 1. AUTOCARES.**
- 2. TACÓGRAFO.**
- 3. SERVICIO REGULAR.**
- 4. SERVICIO DISCRECIONAL.**
- 5. RESERVAS Y TARIFAS.**
- 6. DOCUMENTOS DE A BORDO.**
- 7. CUESTIONARIO DE CONTROL DE CALIDAD.**
- 8. EJEMPLO DE COMERCIALIZACIÓN.**

TRANSPORTE POR TREN

ÍNDICE

- 1. PUBLICACIÓN HORARIA DE TRENES.**
- 2. EUROPEAN TIMETABLE.**
- 3. WORLD TIMETABLE.**
- 4. PÁGINA WEB DE RED DE FERROCARRILES.**
- 5. CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE.**
- 6. TARIFAS EXISTENTES.**
- 7. TRENES INTERNACIONALES.**
- 8. POLÍTICA COMERCIAL.**
- 9. DOCUMENTOS EXISTENTES.**
- 10. DIAGRAMAS DE TRENES.**

TRANSPORTE POR BARCO

ÍNDICE

- 1. OBJETIVO DE LA GUÍA.**
- 2. ZONAS DEL BARCO.**
- 3. TERMINOLOGÍA.**
- 4. TIPO DE EMBARCACIONES.**
- 5. TIPO DE EMBARCACIONES DE PASAJE.**
- 6. TIPO DE CABINAS.**
- 7. DIFERENCIAS ENTRE UN BUQUE DE PASAJE Y UN CRUCERO.**
- 8. ÁREAS GEOGRÁFICAS PARA HACER CRUCEROS.**
- 9. FICHA DE UN ITINERARIO EN CRUCERO.**
- 10. FICHA TÉCNICA DEL BUQUE CRUCERO.**
- 11. PREGUNTAS MÁS USUALES DE LOS CLIENTES.**
- 12. TÓPICOS USUALES SOBRES CRUCEROS.**
- 13. VIVIR EN UN CRUCERO.**
- 14. VENTA DE UN CRUCERO.**
- 15. RESERVA DE UN CRUCERO.**
- 16. EJEMPLO DE NORMATIVA SOBRE CANCELACIÓN DE RESERVA.**
- 17. INTERPRETACIÓN DE UN PLANO.**
- 18. DOCUMENTACIÓN DE UNA CRUCERO.**
- 19. NORMATIVA SOBRE BUQUES DE TRASMEDITERRÁNEA.**
- 20. CÓDIGOS DE PUERTOS.**
- 21. PRINCIPALES PUERTOS PARA BUQUES DE PASAJE REGULAR.**

- 22. DOCUMENTOS DE TRANSPORTE DE
TRANSMEDITERRÁNEA.**
- 23. DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA PARA
TRANSMEDITERRÁNEA.**
- 24. FLOTA DE BARCOS EXISTENTES EN
TRANSMEDITERRÁNEA.**

REEMBOLSO AÉREO

ÍNDICE

- 1. RECOMENDACIONES BSP.**
- 2. GESTIÓN DEL REEMBOLSO EN LA AGENCIA DE VIAJES.**
- 3. DÍGITOS IDENTIFICADORES EN EL REEMBOLSO.**
- 4. FORMAS DE PAGO ACEPTADAS.**
- 5. NOTA DE REEMBOLSO.**
- 6. REEMBOLSO VOLUNTARIO.**
- 7. VUELOS INTERRUMPIDOS.**
- 8. VALORACIÓN DEL BILLETE.**
- 9. CARACTERÍSTICAS DEL REEMBOLSO.**
- 10. LISTADO DE TRANSACCIONES.**
- 11. NOVEDADES EN EL TRATAMIENTO DE REEMBOLSOS.**

BSP

ÍNDICE

- 1. CUMPLIMENTACIÓN.**
- 2. REEMBOLSO.**
- 3. DOCUMENTOS.**

INGLÉS BÁSICO AÉREO

ÍNDICE

1. UNIT 1

- **DIALOGUE: GETTING INFORMATION ABOUT FUTURE TRIP.**
- **GRAMMAR REVIEW: LINKING WORDS. COMMON PREPOSITIONS.**
- **VOCABULARY 1.**

2. UNIT 2

- **DIALOGUE: BUYING A TICKET AT THE AIRPORT.**
- **GRAMMAR REVIEW: CONDITIONALS.**
- **VOCABULARY 2.**

3. UNIT 3

- **DIALOGUE: COLLECTING A TICKET.**
- **GRAMMAR REVIEW: MODALS VERBS.**
- **VOCABULARY 3.**

4. UNIT 4

- **DIALOGUE: CHANGING A TICKET.**
- **GRAMMAR REVIEW: INSTRUCTIONS, EXPLANATIONS. USEFUL PHRASES.**

5. UNIT 5

- **DIALOGUE: LOST AT THE AIRPORT.**
- **GRAMMAR REVIEW: SPECULATION. REGRETS AND RESPONSES.**
- **VOCABULARY 5.**

6. UNIT 6

- **DIALOGUE: AT THE CHECK-IN.**
- **GRAMMAR REVIEW: WORD ORDER. QUESTIONS AND RESPONSES.**
- **VOCABULARY 6.**

7. PRACTICE AND EXERCISES

ANÁLISIS DE MERCADOS

ÍNDICE

- 1. CONCEPTO Y APROXIMACIÓN A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.**
- 2. EL TURISMO: SIGNIFICADO, MERCADOS RECEPTORES Y EMISORES.**
- 3. FASES EN LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.**
- 4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN COMERCIAL.**
- 5. FUENTES DE INFORMACIÓN EN LA AGENCIA DE VIAJES.**
- 6. TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.**
- 7. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**
- 8. LA ENCUESTA.**
- 9. APLICACIONES PRÁCTICAS.**

OFIMÁTICA BÁSICA

ÍNDICE

- 1. TRATAMIENTOS DE TEXTO.**
- 2. HOJA DE CÁLCULO.**
- 3. BASE DE DATOS.**
- 4. CARTAS COMERCIALES.**
- 5. PRESUPUESTOS.**
- 6. GESTIÓN.**
- 7. BASE DE DATOS DE CLIENTES.**

ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO

ÍNDICE

- 1. INDUSTRIA TURÍSTICA.**
- 2. MERCADO TURÍSTICO.**
- 3. ESPAÑA-MERCADO TURÍSTICO.**

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN, AMBITO Y CONSIDERACIONES GENERALES.**
- 2. ESTUDIO DE LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y SU ESTRUCTURA.**
- 3. PUESTA EN PRÁCTICA.**