

## PERFIL PROFISSIONAL



### TÉCNICO/A DE AGÊNCIAS DE VIAGENS E TRANSPORTES

#### Publicação e atualizações

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 45 de 08 de dezembro de 2011 com entrada em vigor a 08 de março de 2012.

3ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 18 de 15 de maio de 2012 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2012.

4ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

5ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

6ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

**QUALIFICAÇÃO:** **TÉCNICO/A DE AGÊNCIAS DE VIAGENS E TRANSPORTES**

7ª Atualização em 01 de setembro de 2016

**DESCRIÇÃO GERAL:** Efetuar o planeamento, a promoção e a venda de produtos e serviços turísticos, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

## ACTIVIDADES

### **1. Planear e organizar produtos e serviços turísticos, tendo em conta, a estratégia e política comercial da organização, os clientes alvo e o mercado.**

- 1.1. Acompanhar as tendências de evolução de tipos e segmentos de turismo, bem como de novos produtos e programas turísticos;
- 1.2. Actualizar informação turística de carácter geral, histórico e cultural, de forma a elaborar novos programas turísticos ou reformulá-los;
- 1.3. Auscultar as motivações e interesses dos clientes, de modo a constituir uma oferta de produtos turísticos vendáveis e a garantir a sua satisfação e fidelização;
- 1.4. Elaborar programas turísticos, definindo, nomeadamente, a oferta turística que compõe o programa, seguros, garantias e modalidades de pagamento e orçamento base.

### **2. Prestar informações, promover e comercializar produtos e serviços turísticos, tendo em conta, a estratégia e política comercial da organização e as necessidades e motivações dos clientes.**

- 2.1. Prestar informações e aconselhar os clientes sobre os produtos e serviços turísticos disponíveis, nomeadamente, sobre os serviços adicionais e complementares e as campanhas promocionais, promovendo-os e transmitindo aos clientes toda a informação e documentação sobre estes;
- 2.2. Efectuar a comercialização de produtos e serviços turísticos, nomeadamente, informando os clientes sobre as opções possíveis e as alternativas, calculando tarifas e preços através de folhetos ou de tecnologias de informação e comunicação, negociando condições com os fornecedores e acordando as condições de pagamento;
- 2.3. Proceder às reservas dos produtos e serviços turísticos, nomeadamente, transporte, alojamento e animação, utilizando, quando necessário, as tecnologias de informação e comunicação e mediante as condições acordadas com os clientes;
- 2.4. Emitir os bilhetes, os vouchers e outra documentação necessária para a viagem dos clientes ou outros serviços turísticos a prestar;
- 2.5. Proceder à faturação dos produtos e serviços turísticos e emitir a respetiva fatura.

### **3. Prestar assistência aos clientes com vista a garantir um serviço de qualidade e de acordo com os procedimentos adequados.**

- 3.1. Prestar informações detalhadas aos clientes de todos os direitos e deveres inerentes ao serviço turístico adquirido;
- 3.2. Assegurar a resposta a alterações e cancelamentos do serviço, assim como, a imprevistos e contingências entretanto surgidas, respeitantes, nomeadamente, aos clientes, aos destinos turísticos e aos transportes;
- 3.3. Atender a reclamações e sugestões dos clientes, identificando as suas necessidades e expectativas e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico;
- 3.4. Contactar com os clientes após a realização da sua viagem, de forma a identificar possíveis anomalias e avaliar o seu grau de satisfação com o serviço turístico prestado.

### **4. Atender e receber os clientes no local da prestação do serviço turístico, nomeadamente, acolhendo-os e dando-lhes as boas vindas, confirmando os dados da reserva e formalizando a documentação e os registos necessários, de acordo com os procedimentos adequados e as necessidades e motivações dos clientes.**

### **5. Efectuar ou colaborar na prospeção de novos clientes, assim como, na gestão da carteira de clientes e dos destinos e produtos turísticos.**

### **6. Elaborar relatórios e outros documentos de controlo e organizar arquivos, relativos à sua atividade.**

## COMPETÊNCIAS

### SABERES

#### Noções de:

1. Matemática – métodos quantitativos.
2. Técnicas de gestão de clientes.
3. Marketing.
4. Orçamentação.
5. Seguros.
6. Técnicas de arquivo de documentação.
7. Mercado turístico nacional e internacional.
8. Qualidade dos produtos e serviços turísticos.
9. Segurança, higiene e saúde aplicadas à atividade profissional.

#### Conhecimentos de:

10. Legislação aplicada à atividade profissional.
11. Relações interpessoais e comunicação.
12. Língua inglesa e outra língua estrangeira (conversação fluente e utilização de vocabulário técnico específico).
13. Funcionamento e organizações do setor do turismo.
14. Comercialização de produtos e serviços turísticos (tarifários, taxas, descontos, reservas e faturação de produtos e serviços turísticos).
15. Normas relativas à realização de viagens.
16. Informática aplicada à atividade turística.
17. Técnicas de venda e de negociação.
18. Técnicas de atendimento e receção de clientes.
19. Informação turística.

#### Conhecimentos aprofundados de:

20. Técnicas de elaboração e organização de programas turísticos.
21. Técnicas de gestão de produtos e serviços turísticos.
22. Técnicas de assistência ao cliente.

### SABERES-FAZER

1. Aplicar as técnicas de planificação e organização de produtos e serviços turísticos.
2. Identificar as tendências de evolução de tipos e segmentos de turismo, bem como, de novos produtos e programas turísticos.
3. Utilizar os métodos e as técnicas de recolha de informação turística de carácter geral, histórico e cultural.
4. Identificar as motivações e interesses dos clientes.
5. Aplicar os métodos e as técnicas de elaboração de programas turísticos.
6. Identificar os conteúdos de produtos e serviços turísticos.
7. Aplicar as diretrizes comerciais da organização.
8. Utilizar os métodos e as técnicas de promoção de produtos e serviços turísticos.
9. Aplicar os métodos e as técnicas de comercialização de produtos e serviços turísticos.
10. Identificar as normas de transporte de bagagem e outras relativas à realização de viagens.
11. Aplicar as técnicas de comunicação.

12. Aplicar as técnicas de atendimento e de receção de clientes.
13. Aplicar as técnicas de venda e de negociação com clientes.
14. Utilizar os métodos e os procedimentos adequados às operações de reservas dos produtos e serviços turísticos.
15. Utilizar os meios informáticos aplicados à atividade turística.
16. Utilizar os procedimentos adequados à emissão de bilhetes, vouchers e outra documentação.
17. Utilizar os procedimentos necessários à faturação dos produtos e serviços turísticos e emissão de faturas.
18. Utilizar os procedimentos adequados à assistência aos clientes.
19. Identificar os direitos e deveres da organização e dos clientes, inerentes ao serviço turístico adquirido.
20. Utilizar os procedimentos adequados de resposta a situações anómalas na prestação do serviço turístico.
21. Aplicar os procedimentos adequados à resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.
22. Expressar-se oralmente e por escrito, em língua portuguesa, em língua inglesa e em outra língua estrangeira, de forma a facilitar a comunicação com clientes nacionais e estrangeiros e com outros interlocutores.
23. Utilizar a documentação técnica respeitante ao registo da atividade desenvolvida.
24. Utilizar as técnicas de arquivo de documentação.
25. Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à atividade profissional.
26. Aplicar as normas e os procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade.

#### **SABERES-SER**

1. Identificar-se com os objetivos e a cultura da organização.
2. Comunicar, a nível interno e externo à organização, com interlocutores diferenciados.
3. Facilitar o relacionamento interpessoal a nível interno e externo à organização.
4. Integrar as normas de segurança, higiene e saúde no exercício da sua atividade profissional.
5. Integrar as normas e os procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade no exercício da sua atividade profissional.
6. Tomar iniciativa no sentido de encontrar soluções adequadas para a resolução de problemas.
7. Adaptar-se a novas situações e formas de organização do trabalho.
8. Motivar os clientes para a aquisição dos produtos e serviços turísticos.