

PROAGÊNCIA II

CURSOS EaD – EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

1. NOME DO CURSO: **GESTÃO DE EMPRESAS DE AGENCIAMENTO E OPERAÇÕES TURÍSTICAS**
2. OBJETIVO: o curso visa envolver os profissionais nos seguintes assuntos:
 - as diferentes formas de conduzir uma empresa,
 - a importância de processos adequados no planejamento estratégico e operacional
 - o envolvimento de equipe para o alcance da almejada promoção no mercado.
3. TUTOR: Victor Lamas
4. DIRECIONADO A: Gestores de Agências de Viagens
5. AGENDA DO CURSO: O Curso com 35h é apresentado em 11 Sessões de aprendizagem ao longo de 05 semanas, sendo estas:
 - *Sessão 01: Elaborando o planejamento estratégico da Agência de Viagens*
 - *Sessão 02: Aplicando a legislação pertinente ao segmento*
 - *Sessão 03: Revisando a estratégia de vendas da Agência de Viagens visando à competitividade*
 - *Sessão 04: Revisando a estratégia de vendas da Agência de Viagens visando às ações eficazes de marketing*
 - *Sessão 05: Revisando a estratégia de vendas da Agência de Viagens visando à divulgação e vendas dos produtos turísticos*
 - *Sessão 06: Revisando a estratégia de vendas da Agência de Viagens visando à política de comissionamento*
 - *Sessão 07: Adequando a estrutura organizacional da Agência de Viagens*
 - *Sessão 08: Garantindo a sustentabilidade financeira da Agência de Viagens*
 - *Sessão 09: Realizando o planejamento financeiro anual*
 - *Sessão 10: Assegurando a qualidade dos produtos e serviços*
 - *Sessão 11: Consolidando uma imagem de destaque no mercado*
6. COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS:
 - Adequar a estrutura da empresa aos desafios com a preservação da cultura construída e reconhecida no mercado.
 - Redirecionar a estratégia de vendas da Agência de Viagens visando à competitividade com ações eficazes de marketing
 - Garantir a sustentabilidade financeira da Agência de Viagens
 - Cumprir o planejamento financeiro anual
 - Assegurar a qualidade dos produtos e serviços
 - Consolidar uma imagem de destaque da empresa no mercado
7. CARGA HORÁRIA: Para realização das atividades estima-se a necessidade de dedicação de 01 a 2 horas/dia
8. QUANTAS SEMANAS- 05 semanas
9. QUANTAS HORAS POR DIA O TUTOR ESTARÁ DISPONÍVEL: em média 02 horas /dia

1. NOME DO CURSO: GESTÃO DE PESSOAS EM AGENCIAMENTO E OPERAÇÕES TURÍSTICAS

2. OBJETIVO:

Possibilitar o aprendizado sobre o reconhecimento e a utilização do potencial dos parceiros internos, além das maneiras de se promover o desenvolvimento de competências da equipe de forma continuada para uma atuação em níveis de excelência, de forma a satisfazer as necessidades dos clientes.

3. TUTORA: Eliana Maia

4. DIRECIONADO A: Gestores de Agências de Viagens, Gerentes/Supervisores de Recursos Humanos

5. AGENDA DO CURSO: O Curso com 20h é apresentado em 6 Sessões de aprendizagem ao longo de 03 semanas, sendo estas:

- *Sessão 01: Utilizando da melhor forma o potencial das pessoas na Agência de Viagens*
- *Sessão 02: Conscientizando a equipe sobre a importância do desempenho com ética*
- *Sessão 03: Promovendo o desenvolvimento de competências na equipe de forma continuada*
- *Sessão 04: Liderando a equipe, envolvendo-a nos objetivos da agência e motivando-a para excelência no atendimento*
- *Sessão 05: Estimulando, avaliando e reconhecendo o desempenho da equipe*
- *Sessão 06: Aplicando a legislação trabalhista e previdenciária para o benefício da Agência de Viagens*

6. COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS:

- Liderar a equipe, envolvendo-a nos objetivos da agência e motivando-a para excelência no atendimento
- Estimular, avaliar e reconhecer o desempenho da equipe
- Aplicar a legislação trabalhista e previdenciária para o benefício da Agência de Viagens

7. CARGA HORÁRIA: Para realização das atividades estima-se a necessidade de dedicação de 01 a 02 horas/dia

8. QUANTAS SEMANAS- 03 semanas

9. QUANTAS HORAS POR DIA O TUTOR ESTARÁ DISPONÍVEL: em média 02 horas /dia

1. NOME DO CURSO: GESTÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS

2. OBJETIVO

Operadores de Emissivos poderão ampliar suas competências para envolver todas as partes interessadas na composição de roteiro de viagens com produtos e serviços de qualidade para superar as expectativas dos clientes.

3. TUTORA: Érika Gelenske

4. DIRECIONADO A: Operadores e Agentes de Viagens.

5. AGENDA DO CURSO: O Curso com 20h é apresentado em 10 Sessões de aprendizagem ao longo de 03 semanas, sendo estas:

- *Sessão 01: Identificando os produtos e serviços que serão desenvolvidos*
- *Sessão 02: Definindo seu mercado consumidor*
- *Sessão 03: Negociando e formalizando contratos junto a fornecedores*
- *Sessão 04: Estruturando a oferta de produtos e serviços turísticos de maneira a satisfazer as necessidades dos clientes*
- *Sessão 05: Informando e assessorando o setor de operações*
- *Sessão 06: Informando e assessorando clientes*
- *Sessão 07: Apoiando a operacionalização do roteiro turístico*
- *Sessão 08: Acompanhando a criação de materiais promocionais dos produtos comercializados*
- *Sessão 09: Promovendo a oferta de serviços entre seus clientes atuais e potenciais visando a fidelização dos mesmos*
- *Sessão 10: Avaliando os serviços prestados pelos fornecedores*

6. COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS:

- Identificar os produtos e serviços que serão desenvolvidos
- Definir o mercado consumidor
- Negociar e formalizar contratos junto a fornecedores
- Estruturar a oferta de produtos e serviços turísticos de maneira a satisfazer as necessidades dos clientes
- Informar e assessorar o setor de operações e clientes
- Apoiar a operacionalização do roteiro turístico
- Acompanhar a criação de materiais promocionais dos produtos comercializados
- Promover a oferta de serviços entre seus clientes atuais e potenciais visando à fidelização dos mesmos
- Avaliar os serviços prestados pelos fornecedores

7. CARGA HORÁRIA: Para realização das atividades estima-se a necessidade de dedicação de 01 a 2 horas/dia

8. QUANTAS SEMANAS- 03 semanas

9. QUANTAS HORAS POR DIA O TUTOR ESTARÁ DISPONÍVEL: em média 02 horas /dia

1. NOME DO CURSO: **DE AGENTE A CONSULTOR DE VIAGENS**
2. OBJETIVO
A fim de preparar profissionais para atuarem como consultores, o curso possibilita a compreensão ampla de como captar novos clientes a partir de um atendimento diferenciado e, desta forma, garantir a sustentabilidade do negócio.
3. TUTOR: Maurício Weichert
4. DIRECIONADO A: Gestores de Agências de Viagens, Operadores e Agentes de Viagens.
5. AGENDA DO CURSO: O Curso com 20h é apresentado em 7 Sessões de aprendizagem ao longo de 03 semanas, sendo estas:
 - *Sessão 01: Prestar consultoria de Viagens ao Cliente- O papel do Consultor de Viagens*
 - *Sessão 02: Conhecer em profundidade os locais e produtos que compõem os pacotes turísticos comercializáveis*
 - *Sessão 03: Compreender as singularidades do cliente para oferecer soluções adequadas*
 - *Sessão 04: Propor soluções idôneas para satisfazer as necessidades do cliente excedendo suas expectativas*
 - *Sessão 05: Agregar serviços e produtos diferenciados proporcionando experiências diversificadas ao Cliente*
 - *Sessão 06: Avaliar a satisfação do cliente pelos serviços prestados pela empresa e fornecedores*
 - *Sessão 07: Captar e fidelizar novos clientes de forma a garantir a sustentabilidade do negócio.*
6. COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS:
 - Oferecer soluções adequadas aos clientes a partir do conhecimento em profundidade dos locais e produtos que compõem os pacotes turísticos comercializáveis bem como as singularidades do cliente
 - Propor soluções idôneas para satisfazer as necessidades do cliente excedendo suas expectativas
 - Agregar serviços e produtos diferenciados proporcionando experiências diversificadas ao Cliente
 - Avaliar a satisfação do cliente pelos serviços prestados pela empresa e fornecedores
 - Captar e fidelizar novos clientes de forma a garantir a sustentabilidade do negócio.
7. CARGA HORÁRIA: Para realização das atividades estima-se a necessidade de dedicação de 01 a 02 horas/dia
8. QUANTAS SEMANAS- 03 semanas
9. QUANTAS HORAS POR DIA O TUTOR ESTARÁ DISPONÍVEL: em média 02 horas /dia

1. NOME DO CURSO: GESTÃO DE ROTEIROS NO TURISMO RECEPTIVO

2. OBJETIVO:

Os profissionais são capacitados para atuarem como Operadores de Turismo Receptivo, tendo como foco a criação de roteiros turísticos locais, individuais ou em grupos, promovendo a cultura local e zelando pelas questões relacionadas à sustentabilidade do destino.

3. TUTOR: Carlos Silvério

4. DIRECIONADO A: Operadores e Agentes de Viagens

5. AGENDA DO CURSO: O Curso com 20h é apresentado em 6 Sessões de aprendizagem ao longo de 03 semanas, sendo estas:

- *Sessão 01: Criar roteiros, serviços e produtos envolvendo os atrativos turísticos do local*
- *Sessão 02: Programar roteiros turísticos com base na pesquisa dos atrativos locais*
- *Sessão 03: Atender às demandas dos turistas no destino*
- *Sessão 04: Promover a divulgação da cultura local e a sustentabilidade do destino*
- *Sessão 05: Controlar o desenvolvimento dos programas através da avaliação da qualidade de todos os serviços receptivos*
- *Sessão 06: Conhecer e aplicar normas e procedimentos de segurança adequados aos produtos ofertados*

6. COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS:

- Criar roteiros, serviços e produtos envolvendo os atrativos turísticos do local
- Atender às demandas dos turistas no destino
- Controlar o desenvolvimento dos programas através da avaliação da qualidade de todos os serviços receptivos
- Conhecer e aplicar normas e procedimentos de segurança adequados aos produtos ofertados

7. CARGA HORÁRIA: Para realização das atividades estima-se a necessidade de dedicação de 01 a 02 horas/dia

8. QUANTAS SEMANAS- 03 semanas

9. QUANTAS HORAS POR DIA O TUTOR ESTARÁ DISPONÍVEL: em média 02 horas /dia

1. NOME DO CURSO: GESTÃO DE VENDAS DE SERVIÇOS ATRAVÉS DE CONSOLIDADORAS E OPERADORAS

2. OBJETIVO

O objetivo é orientar emissores, atendentes e promotores de consolidadoras de passagens aéreas e de produtos turísticos, a potencializar as vendas através das agências de viagens com ética, eficácia e condições comerciais adequadas. O conteúdo é ministrado em três semanas, abordando formas de conduzir o processo de vendas diante da oferta e demanda do mercado.

3. TUTOR: Danilo Prazeres Cunha

4. DIRECIONADO A: Gestores de Agências de Viagens, Consolidadores, Operadores e Agentes de Viagens.

5. AGENDA DO CURSO: O Curso com 10h é apresentado em 08 Sessões de aprendizagem ao longo de 03 semanas, sendo estas:

- *Sessão 01: Compreendendo o papel do Emissor de Consolidadora*
- *Sessão 02: Entendendo a relação entre Oferta e Demanda*
- *Sessão 03: Aplicando regras na construção de tarifas*
- *Sessão 04: Atender o cliente com informações completas*
- *Sessão 05: Diferenciando bilhetes e vouchers*
- *Sessão 06: Emitindo bilhetes de companhias aéreas*
- *Sessão 07: Emitindo vouchers de serviços*
- *Sessão 08: Conhecendo programas de Gestão*

6. COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS:

- Entender e agir diante da relação entre Oferta e Demanda
- Aplicar as regras na construção de tarifas
- Atender o cliente com informações completas
- Aplicar programas de Gestão

7. CARGA HORÁRIA: Para realização das atividades estima-se a necessidade de dedicação de 01 a 2 horas/dia

8. QUANTAS SEMANAS- 03 semanas

9. QUANTAS HORAS POR DIA O TUTOR ESTARÁ DISPONÍVEL: em média 02 horas /dia