

¿QUÉ ES UNA AGENCIA DE VIAJES? (Definición, funciones, etc.):

Una agencia de viajes es una sociedad mercantil que se dedica de manera habitual y profesional a asesorar y/o vender y/o organizar viajes o otros servicios turísticos. El papel de la agencia turística es el de intermediario entre la persona que demanda turismo y la persona que ofrece esa demanda y que es productor de bienes o servicios turísticos.

En esta definición encontramos implícita las tres funciones que pueden realizar las agencias de viajes:

Asesoramiento:

En nuestro país a diferencia de otros no hay que abonar cantidad alguna para recibirla. Mediante el asesoramiento se informa al cliente de toda la oferta de la que dispone la agencia de viajes. Hay que ser lo más imparcial posible con el cliente cuando se da esta información, por lo que no hay que vender lo que uno quiere sino lo que el cliente ha venido a buscar. Un buen asesoramiento puede fidelizar a un cliente que es el objetivo de la mayoría de empresas.

Intermediar:

La agencia funciona como intermediaria cuando organiza o gestiona un servicio turístico en nombre de una tercera persona. Esta función es la que define de por sí una agencia de viajes. Entre los servicios en los que las agencias intermedian destacan:

- Reservar billetes (de cualquier tipo de transporte).
- Reservar habitaciones y otros alojamientos.
- Alquiler de alojamiento (ofertas hoteleras y no hoteleras).
- Alquiler de coches (con o sin choferes).
- Reservar o vender paquetes turísticos o programas turísticos.
- Fletaje de aviones.
- Reservar entradas para museos, teatros y otros espectáculos.
- Contratar servicios de guías.
- Contratar pólizas de seguros.
- Cambiar moneda y emitir cheques de viaje. (También se pueden enviar bonos)
- Comprar o adquirir guías turísticas.
- Organizar actividades deportivas.

Organizar:

Se entiende por organizar al hecho de montar los programas turísticos. Podremos decir que una agencia está organizando un viaje cuando este consta de diferentes visitas, diferentes ciudades o pueblos a visitar y se le pone un precio a todo el conjunto. Así que organizar también implica conocer la oferta turística y las actividades a poder realizar en la zona.

Una vez vistas las funciones de las agencias, vamos a analizar seguidamente los tres diferentes grupos de agencias de viajes:

MAYORISTAS:

Son aquellas que proyectan, elaboran, y organizan diferentes servicios y viajes combinados (programas turísticos) con la finalidad de ofrecerlos exclusivamente a otras agencias de viajes; quedando la venta al

público de estos servicios prohibida.

DETALLISTAS:

Son las agencias de viajes que comercializan el producto de las agencias mayoristas vendiéndolo directamente al usuario o consumidor, o bien que proyectan, elaboran, organizan o venden todo tipo de servicios y viajes combinados directamente al usuario; lo que impide la comercialización de esos productos a través de otras agencias.

MAYORISTAS Y DETALLISTAS:

Son aquellas que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores.

CUESTIONARIO A PARTIR DEL CUAL SE HA ELABORADO EL ESTUDIO:

Este fue el cuestionario base, con pequeñas modificaciones, que se utilizó para conseguir la información en la agencia encuestada:

- ¿Cuál ha sido el destino más solicitado estas pasadas vacaciones de verano?
- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el que los clientes han elegido este viaje?
- ¿Su importe era similar al de pasados años o contaba con alguna oferta especial?
- ¿Qué prototipo de persona era la que solicitaba este tipo de viaje?
- ¿Incentivan las ofertas a la compra de viajes?
- ¿Cuál es la actividad que realizan más a menudo como agencia de viaje?
- ¿Cómo son los clientes de la Agencia? (vecinos, empresas, etc.)
- ¿Qué tipo de viaje prefieren los clientes que visitan esta agencia?

ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LA AGENCIA DE VIAJES:

Agencia:

OVER (Sants – Barcelona)

C./ Numància, 6

Tel. 93-419-48-28

Atención al público:

La atención que recibí por parte de la agencia de viajes que visité me sorprendió muy gratamente, ya que en todo momento la señora que me atendió fue muy agradable y me proporcionó toda la información solicitada, extendiéndose, más o menos, en algunas preguntas que le realicé.

Resultados de la entrevista:

Como resultado de las respuestas que recibí por parte de la empleada de la agencia de viajes he desarrollado los siguientes puntos:

- El viaje más solicitado para disfrutar de las vacaciones de verano (Julio, Agosto y Septiembre) ha sido Nueva York, otros itinerarios que también han tenido éxito durante este periodo son los viajes a países exóticos y también destinos típicos como Inglaterra y Francia.

- El motivo por el cual la gente ha elegido Nueva York es debido a la variedad de lugares emblemáticos para visitar y consideran que no es un viaje peligroso como otros destinos. Aún con el aumento del coste de este viaje, debido a la subida del dólar, no ha sido inconveniente para que muchas personas de nuestro país eligieran este destino.
- El prototipo de cliente que solicitaba este viaje, eran personas jóvenes, con profesiones liberales, que prefieren destinos cosmopolitas, antes que la naturaleza, y que han visto la mayor parte de la ciudad en películas y series televisivas.
- En cuanto a otros viajes la agencia vende más los productos no ofertados debido a que la mayoría de las personas que contactan con esta agencia es para adquirir sus servicios con bastante antelación, mediante reservas.
- Los clientes que frecuentan esta agencia suelen solicitar viajes a medida, es decir, ellos le indican a la agencia los lugares que desean visitar y esta pone los medios para organizarlo y realizarlo. Por tanto su principal función no es la de asesorar.
- Las personas que frecuentan la agencia normalmente lo hacen porque han sido recomendados por algún conocido que ya conocía su forma de trabajar.
- Los tipos de viajes más vendidos por la agencia son, los viajes de placer y de carácter cultural, aunque también hay que destacar un tercer tipo de viajes que es el más importante cuando no es temporada de vacaciones son los viajes de negocios, cada día más importantes, ya que las diferentes ciudades del mundo cada día están mejor comunicadas.

Conclusiones:

Del estudio de esta agencia, se pueden sacar diferentes conclusiones:

- . Una de estas sería que aunque es una agencia de barrio y no está en un lugar céntrico el volumen de viajes y reservas que mueve es muy elevado.
- . Al no contar con suficiente presupuesto para hacer publicidad, lo que más clientes les lleva son las recomendaciones de anteriores clientes que conocen su forma de trabajar.
- . Según la agencia los clientes no adquieren principalmente las ofertas, sino todo lo contrario, ya que realizan las reservas con muchos meses de anticipación.
- . Sus clientes buscan sobretodo un turismo cultural y de negocios, no un turismo a bajos precios pero sin calidad.

El viaje que más ha vendido esta agencia parece haber sido el destino de mucha gente durante estas vacaciones, este no ha sido escogido por su bajo precio, si no por la seguridad y atractivo que esta ciudad tiene.

ANÁLISIS DE LA CIUDAD MÁS VISITADA: NUEVA YORK

Nueva York es la principal ciudad de los Estados Unidos y una de las más importantes concentraciones humanas del mundo. Su núcleo administrativo engloba el Bronx, Brooklyn, Manhattan, Queens y Richmond, sus habitantes son 7.867.760, esta cifra aumenta considerablemente según los niveles donde se defina. Así el área consolidada de Nueva York y Nueva Jersey, llega a tener 15 millones de habitantes, pero la región de Nueva York extendida a un radio de 80 Km. entorno Times Square llega a tener 18 millones de habitantes.

La expansión de esta ciudad empezó como consecuencia de la independencia de los Estados Unidos y aumentó extraordinariamente a partir de 1860 con la rápida urbanización de Manhattan hasta el límite sur del Central Park. Del 1.860 al 1.900 la población pasó de tener 830.000 habitantes a llegar a la cifra de 3.440.000.

Después de la Segunda Guerra Mundial el sector central dejó de crecer mientras aumentaba los barrios cada vez más lejanos, como Suffolk, Middlesex, Morris, Somerset y Monmouth, ya en el estado de Nueva Jersey. A partir de 1930 empieza la formación de ghettos, como el negro de Harlem, que actualmente supone un 20% de la población.

La comunicación de la ciudad es excelente por todos los medios. Así Nueva York cuenta con el tercer puerto más importante del mundo después de los de Rotterdam y Japón. También cuenta con tres aeropuertos: el de La Guardia, cerca del East River, el internacional de J. F. Kennedy y el de Newark.

Entre los edificios más importantes tenemos que mencionar los siguientes: la iglesia de Saint Paul (1764) y de estilo Neoclásica, la Trinity Church (1840) y la catedral católica de Saint Patrick (1858). Entre las otras construcciones no religiosas e igual de importantes hay que destacar: el puente de Brooklyn (1833), los edificios de Barclay (1926), Chrysler (1930), el Rockefeller Center y el Lincoln Center, el edificio de la ONU (1947), el Seagram (1956), la terminal de autobuses de George Washington Bridge (1962), y el nuevo Metropolitan Opera House (1966). La ciudad también cuenta con innumerables museos de entre los que destacan: el The Metropolitan Museum of Art, The museum of Modern Art, The Salomon R.Guggenheim Museum, The Whitney Museum of American Art, The Hispanic Society of America Museum i The Cloisters.



El Empire States

anocheciendo

BIBLIOGRAFIA:

- GRAN ENCICLOPEDIA CATALANA (1977)
- AGENCIA OVER
- PAGINAS WEB:

. IBERIA: <http://www.iberia.es>

. HALCON: <http://www.halcon.com>

. TELELINE: <http://www.teleline.es>

. NUEVA YORK: <http://www.nycvisit.com>

ÍNDICE:

- ¿QUÉ ES UNA AGENCIA DE VIAES? (Definición, funciones, etc.)

páginas: 1,2,3

- CUESTIONARIO A PARTIR DEL CUAL SE HA REALIZADO LA ENCUESTA

Página: 4

- ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LA AGENCIA DE VIAJES

Páginas: 5, 6, 7

- ANÁLISIS DE LA CIUDAD MÁS VISITADA: NUEVA YORK

Páginas: 8, 9

- BIBLIOGRAFIA

Página: 10