

INTRODUCCIÓN

Las agencias de viajes son empresas que se especializan en diferentes tipos de servicios en beneficio del viajero tales como reservación de boletos y alojamiento en hoteles, programación de tours, arrendamiento de autos, etc.; y que acercan el producto turístico al cliente. Las agencias de viaje se clasifican en mayoristas, que se encargan de elaborar los paquetes turísticos para ofrecerlos a los minoristas que son las que tienen contacto directo con el cliente al momento de vendérselos.

Algunas funciones de las agencias de viajes es asesorar y dar información al cliente, es mediadora, es decir, saca los pasajes y es productora ya que, confecciona los productos de los servicios que se vende. En el caso de los minoristas su principal labor es vender los paquetes ofrecidos por los mayoristas.

Los paquetes turísticos básicos contienen estadía y boleto aéreo. También podemos encontrar aquellos paquetes que contienen estadía, boletos, transporte, excursiones y en muchos casos las comidas dependiendo del hotel. Y del paquete, por supuesto.

Además de explicar estos puntos se explicara a continuación, como es el procedimiento de la compra de un paquete turístico por parte de un cliente, añadiremos al vocabulario hotelero los términos fam trip y allomet , y daremos a conocer la finalidad de las agencias de viaje de turismo receptivo.

Las Agencias de viajes son empresas mercantiles de servicio que acerca el producto turístico al consumidor.

Empresa mercantil: empresa que se crea para la obtención de lucro y con la organización de medios naturales (mesas, ordenadores) y humanos (el personal que tiene la empresa para que esta funcione) se obtiene ese lucro.

Servicio: no es tangible, no se puede tocar, Ej.: un abogado. Los medios naturales y humanos de los que tiene la empresa los dispone para la prestación del servicio al consumidor: informando, asesorando, etc.

Las agencias de viaje obtienen la información que le ofrecen a sus clientes gracias a los otros servicios del medio como son los hoteles, apartamentos, Tour – operadores, etc. Estos son prestatarios de servicios turísticos y las agencias de viaje tienen capacidad legal para contratar con estos, por eso la información se localiza muy cerca del consumidor. A partir de aquí las agencias de viaje tienen la obligación de proporcionarle al cliente cuanta información demande.

Producto turístico: Conjunto de bienes y servicios destinados a satisfacer las necesidades del cliente.

Necesidad: carencia + deseo.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

Antes de la Revolución Industrial del S XIX la gente apenas se movía de su entorno y si lo hacía era por motivos muy concretos: cuestiones de estado, religión, comercio. Él hecho de moverse no se hacía por placer sino por una necesidad. La aparición del ferrocarril y del barco a vapor cambió el concepto de viajar.

Hasta pasada la 2ª mitad del S XX el viaje del placer era solo privilegiado para la alta sociedad; para el pueblo viajar no entraba en sus planes: la economía familiar al igual que las condiciones laborales eran precarias.

Las agencias de viajes están muy relacionadas con las compañías de transportes, es decir van surgiendo como una actividad ligada al transporte de mercancías.

En España la 1ª agencias de viajes se crea en 1930 y se llama Viajes Marsans y la 2ª es Viajes Internacional Expreso. En los años 40 nace viaje Meliá.

A partir de la industrialización se produjeron grandes cambios como:

- Aumento de la producción de bienes a menor costes
- Mayor demanda de materias primas
- Búsqueda constante de nuevos mercados en los que colocar la producción
- Desarrollo de una importante red de transporte (terrestre, mecánico, aéreo)
- Desaparición de barreras físicas, lo que implica un mayor crecimiento a otros pueblos.

Después de la revolución industrial surgen otros movimientos como el obrero, obteniendo logros como la de reducción de la jornada laboral, vacaciones anuales retribuidas, sanidad y educación gratuita. Se reparte mejor, hay más riquezas, hay más inquietudes, más nivel cultural, más tiempo libre, los medios de comunicación son mejores y más rápidos, se desarrolla la navegación aérea, todo esto genera un fenómeno social y económico denominado TURISMO DE MASAS.

LAS FUNCIONES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

- Asesora: da información al cliente
- Mediadora: saca los pasajes
- Productora: confecciona los productos de los servicios que vende.

Función Técnica: A través de esta función las AGENCIAS DE VIAJES proyectan, confeccionan, y ponen en marcha los productos turísticos. Esta función deriva 4 actividades:

- 1 Planificación del programa que se pretende poner en marcha (la gente está motiva de ir a un sitio, pues hay que investigare se sitio donde quieren ir, recurso, transporte, etc.)
- 2 Diseño del viaje (al saber donde vamos realizamos las contrataciones)
- 3 Distribución (se organizan las plazas, según las que vengan son las que vendo, no vender más de las que vienen ni viceversa)
- 4 Control de las operaciones llevar un control según vaya saliendo el viaje para ver si va bien o no.

Función Financiera: mejorar la administración de los recursos económicos de la empresa, para esto es necesario:

- Conocer analizar la estructura económica-financiera de empresa.
- Realizar los presupuestos
- Establecer un método adecuado de ingreso y gastos y de cobros y pagos. (Gasté 30000 en teléfono pero hasta 1ª de mes el banco no se lo cobra, no lo he pagado.)

Función Contable: registra todos los hechos contables que se hacen las agencias de viajes, es útil y obligatoria, le interesa a los proveedores, la opinión pública, posibles nuevos inversores, a los empleados.

Función Social (factor humano muy importante): Los empleados deben ser considerados con especial atención en las empresas de sector turístico, la calidad personal y profesional de los trabajadores debe ser buena. Esta función examina sus actividades hacia:

- Una implantación de sistema aprendizaje y actualización que estimule al trabajador y se le integre en un plan de formación.
- Conseguir una estructura satisfactoria del trabajo (valorar el trabajo)
- Conseguir el bienestar del personal (vacaciones, festivos)
- Aplicación rigurosa de carácter laboral entre los representantes de la empresa y los trabajadores.

Función Comercial: se pretende conectar la empresa con el exterior, contactando por un lado con los proveedores y por otro con los consumidores. Mejorar las condiciones de ventas y compra de la empresa.

Función Administrativa: abarca la planificación, organización mando y control d todas las actividades que se realizan en las agencias de viajes. En las grandes empresas existen departamentos que llevan a cabo estas funciones, sin embargo en las agencias de viajes pequeñas las funciones administrativas las ejecuta el director.

CLASIFICACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Agencias de viajes Mayoristas: son aquellas que proyectan, elaboran y ofrecen toda clase de servicios y viajes combinados para su afianzamiento. No pudiendo vender ni ofrecer su producto al usuario. Cada mayorista trabaja directamente con los hoteles y líneas aéreas específicas para elaborar paquetes que puedan venderse al público.

Estos paquetes son de diferente naturaleza: algunos están diseñados para grupos y otros para individuos o parejas; otros exigen permanecer en dos o más hoteles; otros más cuentan con especialidades como paquetes para recién casados, paquetes para jugadores de golf o para esquiadores.

A través de su relación con los hoteles el mayorista obtiene asignación de cierto número de habitaciones que puede vender sin verificar con el hotel (Allomet). Además, al mayorista que ha establecido una línea de crédito con el hotel no se le pide hacer un depósito por anticipado. El mayorista expide un cupón a la agencia de viajes (minorista) y ésta a su vez, la entrega al cliente. El huésped presenta el cupón al momento del check in y éste lo usa posteriormente para facturar al mayorista y luego, el mayorista le factura al minorista.

Agencias de viajes Minorista: comercializan el producto de los agencias de viajes mayoristas vendiendo directamente al usuario turístico o proyectan, elaboran, organizan o venden toda clase de servicios y viajes combinados al turista, no pudiendo ofrecen ni comercializar sus productos a través de otros servicios. Esta agencia de viajes, es aquella que vende al público. Además de, detrás del negocio de viajes, están diversas agencias que trabajan al mayoreo, con las que las agencias minoristas hacen sus reservaciones en lugar de hacerlas directamente con el hotel.

En la mayoría de los casos, sería muy costoso para las agencias minoristas comunicarse directamente con el hotel cada vez que tuvieran una reservación.

Además, los negocios reservados directamente por el minorista exigen el envío de un depósito al hotel y en muchos casos, particularmente durante los períodos de gran actividad, la agencia minorista no puede saber de

inmediato si el hotel podrá brindarle el alojamiento solicitado. Finalmente en años recientes los clientes han pedido paquetes que combinan el alojamiento en el hotel, el viaje aéreo, los traslados en grupos y las excursiones.

ACTIVIDADES PROPIAS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Mediación en la venta de billetes o reserva de plaza en toda clase de medios de transporte y reserva y contratación de alojamiento en hoteles y extrahoteleros y de servicios o actividades ofrecidos por empresas turísticas reglamentadas.

- ◆ Organización y venta de viajes combinados, de acuerdo con lo establecido legalmente.
- ◆ Organización y venta de excursiones llamadas de 1 día ofrecidas por agencias de viajes o proyectadas a solicitud del usuario y que no incluyan todo los elementos de un viaje combinado.
- ◆ Actuación como representante e otras empresas intermediarias u operadores turísticos que no estén domiciliado en Canarias.

Además también podrán prestar a sus clientes servicios como:

- ◆ Información turística, difusión y venta material de propaganda.
- ◆ Cambio de divisas y venta y cambio de cheques de divisas
- ◆ Expedición de transferencia de equipaje por cualquier medio de transporte
- ◆ Formalización de pólizas de seguro turístico de pérdida o deterioro del equipaje y otros que cubran los riesgos derivados del viaje
- ◆ Arrendamiento de vehículos
- ◆ Reserva adquisición y venta de billetes o entradas a todo tipo de espectáculos culturales, deportivos o de ocio, museo y monumentos.
- ◆ Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica de turismo deportivo
- ◆ Arrendamiento de aviones, guaguas, barcos, trenes y demás medios par ala realización de servicios turísticos.

FOLLETOS DE LOS OPERADORES TURÍSTICOS

Es una recopilación de la oferta de paquetes turísticos de cada agencia mayorista. Cada tour operador `publica la oferta completa coincidiendo con la temporada turística (otoño y navidad, primavera semana santa y verano) con su destino, fecha de salida, medio de transporte, alojamiento y precios.

Su diseño depende de cada agencia, influye su volumen de venta y diversidad de destino publicará varios modelos agrupando sus productos:

PROFESIONALIZACIÓN DE LOS AGENTES DE VIAJES

Los agentes de viajes son hombres de negocio que vende servicios de viajes. Son agentes en cuanto actúan

para empresa de transporte, hoteles y otras entidades que vende servicios especiales pero ellos son mucho más que eso. Un término que os describe mejor sería el de consejero o asesores de viajes, quizás " corredores" de viajes sea incluso más adecuado. Son empresario en cuanto generalmente emprende negocios para ellos mismos.

Un buen agente tiene algo de consejero personal, psicólogo y experto en el arte y la ciencia de viajar.

Los agentes no solo conocen las ventajas y desventajas d varias formas de viajar, sus precios y horarios, sino que en muchos casos también actúan como consejeros para ajustar los servicios de los viajes a la personalidad del cliente.

FAM TRIP O VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN

Son visitas organizadas por los hoteles a los trabajadores y ejecutivos de las agencias de viajes con la finalidad de darse a conocer a ojos de estas organizaciones. Los fam trip se hacen para que los empleados de las agencias de viaje se familiaricen con las instalaciones del hotel y al momento de vender las habitaciones o promocionarlas ante un cliente puedan hacerlo con toda la seguridad posible.

Estos viajes, anteriormente eran de cortesía del hotel; actualmente las personas o empleados que realizan estos viajes deben pagar. El precio de los fam trip es muy bajo, ya que, estas personas lo único que pagan son algunos impuesto, por ejemplo, los participantes de un fam trip que salga de un aeropuerto en Venezuela tendrán que pagar el impuesto aeroportuario, el IVA y/u otros impuestos

PROCEDIMIENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES MINORISTAS

Al momento en el que un cliente llega a la agencia de viajes con la intención de comprar un paquete turístico lo primero que hay que hacer es indagar sobre las expectativas del mismo con ciertas preguntas. Cuando ya se posee conocimiento sobre el destino de su preferencia se le ofrece una gama de paquetes turísticos de diferentes mayoristas y con diferentes servicios para ofrecerle. Estos paquetes se encuentran en los folletos de operadores turísticos, que en caso de Venezuela, son la gaceta aérea y la guía aérea y marítima de Venezuela.

Cuando el cliente selecciona el paquete, el minorista debe llamar al mayorista para que le facilite el paquete y empiece a realizar sus procedimientos.

El mayorista le confirma el paquete al minorista y éste procede al cobro. El minorista le va a cobrar al huésped la tarifa que le envió el mayorista más un 10%, lo cual equivale a su ganancia.

Todas las agencias de viajes minoristas piden una garantía al cliente, ya que, los mayoristas cobran por cancelación, como por ejemplo; Atom cobra 50\$ por la cancelación de cualquier paquete y otros mayoristas cobran cierto porcentaje de acuerdo a la política que posea.

PROCEDIMIENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJE MAYORISTAS

El principal trabajo de este tipo de agencias de viajes es formar los paquetes turísticos para proporcionárselos a sus primero clientes que son los minoristas.

Los hoteles les mandan a los mayoristas una tarifa neta de sus habitaciones para que creen los paquetes que van a ofrecer. A esta tarifa neta se le agrega un 20% (10% para el mayorista y 10% para el minorista) y se fusiona con los demás gastos que se van a ofrecer en el paquete turístico. Estos paquetes se colocan en los folletos de operadores turísticos para que los minoristas puedan ofrecerlos y venderlos. En total al cliente se le cobra la tarifa neta de la habitación mas un 20% y mas los servicios que ofrezca el paquete. Aunque la condición fundamental de un mayorista es no atender al público, algunos como TURASER lo hacen ya que

trabajan tanto de mayoristas como de minoristas. Esta empresa con ciertos stands que se encuentran ubicados en puntos estratégicos del país.

COMISIONES

Las comisiones son dadas a los minoristas por algunos mayoristas por las ventas que realicen, mientras mas ventas realicen mejor será la comisión. TURASER no da comisiones solo algunos incentivos en temporada para que la venta de sus paquetes sea mejor. Algunos hoteles dan comisión a los mayoristas por la venta de sus habitaciones aunque a TURASER no se las proporcionan.

AGENCIA DE VIAJE PARA TURISMO RECEPTIVO

Es una agencia de viaje que se enfoca en traer turistas al país, por ejemplo la agencia de viajes Venezuela Travel Adviser ubicada en el Rosal. Esta agencia produce sus propios paquetes y se da a conocer en ferias internacionales para que las agencias de otros países se interesen en ella para comunicarse con el país y traer a clientes extranjeros.

ALLOMET

Son bloqueos de habitaciones que les da el hotel a los mayoristas en ciertas temporadas para sus clientes fijos. Estos allomet tiene un tiempo limite para los mayoristas, al cumplirse este, se pierden las habitaciones y se ponen en normal funcionamiento. Por ejemplo TURASER, hace bloqueo de 5 habitaciones en cada hotel de Rio de Janeiro para los carnavales. El número de habitaciones es decidido por el gerente de la agencia de viaje y puede variar entre 5 y 10 habitaciones según sea el convenio con el hotel.

CONCLUSIÓN

En resumen de lo ya expuesto, las agencias de viajes cumplen una importante función en el mercado hotelero, ya que, son ellas quienes acercan el producto a los clientes y potenciales huéspedes. También concluimos que por este servicio les queda una ganancia de un 10% tanto a los mayoristas como a los minoristas.

Es importante conocer cual es el procedimiento que se hace para vender un paquete turístico al cliente. Este consiste en indagar primordialmente las necesidades, deseos y/o expectativas del cliente, y buscar toda la información necesaria para realizar su reservación con toda comodidad. Al momento que el cliente se decide por un paquete determinado, este puede cancelarlo con la forma de pago que desee. Luego se le será entregado un voucher que el cliente deberá presentar en el hotel, al momento del check in, para gozar de todos los beneficios que ya canceló. También recordemos que los hoteles le dan a las agencias de viajes, viajes de familiarización (fam trip) con la finalidad de que conozcan el producto que están vendiendo, ya que cuando una persona conoce el producto, puede venderlo con más seguridad. Las relaciones entre las agencias de viajes y los hoteles son fundamentales y de gran importancia para la hotelería y para que, de alguna manera, el cliente tenga un servicio que le ofrezca con completa comodidad los beneficios de un hotel.