

GUIA DO AGENTE DE VIAGENS

Um guia rápido para quem quer começar a vender viagens de maneira descomplicada.



SKYTEAM 



QUEM SOMOS

A SkyTeam é uma das maiores empresas do mercado do Turismo no Brasil, com mais de 20 anos de atuação e presença em todas as regiões do país.

A empresa possui mais de 180 colaboradores divididos em 26 pontos de vendas.





Bem-vindo

Como se tornar um agente de viagens

Uma tendência que tem crescido no setor são as agências de viagem especializadas em nichos. Esse modelo de negócio aposta na criação de roteiros de acordo com os objetivos de um público específico. Por exemplo, um roteiro para mães com filhos pequenos, ou para viagens corporativas, ou até mesmo para quem busca apenas destinos gastronômicos.

Oferecendo um serviço mais exclusivo e um atendimento personalizado, a fidelização da clientela se torna muito mais fácil.

A divulgação nas redes sociais é essencial para qualquer negócio expandir. Assim, aposte no Facebook, Instagram, Twitter e no Tik Tok para compartilhar imagens e vídeos de seus clientes em viagens e depoimentos sobre o seu serviço.

Começando

O que é necessário para ser um Agente de Viagens

Diferente de áreas como varejo e e-commerce de produtos, o turismo não vende algo físico, mas realiza um sonho.

Seja um Consultor de Viagens

Podemos dizer hoje que o Agente de Viagem é na realidade um Consultor de Viagens, pois cada vez mais cresce o índice de profissionais com conhecimento especializado para atuar na área, dando total orientação e assistência ao turista, desde a escolha do destino a ser visitado à assistência durante todo o período da viagem em qualquer região do mundo.





Uma viagem não é algo palpável que podemos vender dentro de uma embalagem, na verdade o que estamos vendendo vai além do físico, pode ser o sonho de uma vida inteira, um evento inesquecível, um reencontro, é muito mais a emoção do nosso passageiro.

Você, como agente de viagens fica com os bastidores desse sonho, buscando as melhores opções de hospedagem, dicas de passeios, melhores tarifas de aéreo, enfim, organiza toda a viagem.



Dica: busque sempre uma comunicação clara e se possível sem termos técnicos. Lembre-se que o passageiro está organizando a viagem dos sonhos, ele não tem interesse nos bastidores do negócio.

Começando

Alfabeto fonético

O mercado de Turismo é amplo e globalizado. Para facilitar a comunicação é necessário o uso de uma linguagem universal e é aí que você vai usar o alfabeto fonético.

Baseado no alfabeto fonético mundial, onde as palavras são em inglês, é comum que se “aportuguese” ou simplifique alguns dos termos utilizados. De qualquer forma, a sua lógica é a mesma, ou seja, cada palavra corresponde a uma letra do alfabeto, assim, na hora de transmitir uma informação, são usadas as palavras do alfabeto para passar a mensagem.

A ALPHA	J JULIETE	S SIERRA
B BRAVO	K KILO	T TANGO
C CHARLIE	L LIMA	U UNIFORME
D DELTA	M MIKE	V VICTOR
E ECO	N NOVEMBER	X XADREZ
F FOX	O OSCAR	Y YANKEE
G GOLF	P PAPA	Z ZULU
H HOTEL	Q QUEBEC	
I ÍNDIA	R ROMEO	

No Turismo, usamos muitos códigos baseados em letras como localizadores, códigos de classes do avião, como você soletra seu nome, tudo é feito com o uso do alfabeto fonético.

Códigos IATA

A Associação Internacional de Transporte Aéreo ou International Air Transport Association ou IATA, que é universalmente usada, é uma organização internacional de linhas aéreas, fundada em 1945, na cidade de Havana, em Cuba. Atualmente tem sua sede em Montreal, Quebec no Canadá.

Os Códigos IATA são parte integrante da indústria de viagens e essenciais para a identificação de uma companhia aérea, seus destinos e seus documentos de tráfego. Eles também são fundamentais para o bom funcionamento de centenas de aplicações eletrônicas que foram construídas em torno desses sistemas de codificação para fins de tráfego de passageiros e cargas.

*A utilização do alfabeto fonético aqui é essencial pois todos os códigos que usamos para designar destinos ou classes de um avião, utilizam deste recurso. Por exemplo:
Você está reservando um bilhete para o destino Miami na classe executiva que se chama J.
A leitura técnica será: Destino MIA (Mike-Índia-Alfa), classe Juliete.*

Sempre que você tiver dúvidas sobre alguma sigla de destino ou companhia aérea, utilize o link dedicado da IATA:

<https://www.iata.org/en/publications/directories/code-search/>



Começando Capacitação

Busque sempre conhecer mais sobre os destinos que estão em alta, participe de eventos e treinamentos, isso enriquece seu conhecimento e traz mais confiança na hora de oferecer seus serviços.

Vendendo

Conheça seu passageiro

No mercado de nichos é sempre muito importante conhecer a persona do cliente, que nada mais é do que uma ideia de como ele se comporta, o que ele gosta, quais seus interesses.

Você pode focar em um perfil ou em vários, ou ainda se especializar em uma região.

Como isso funciona? Bom, primeiro é preciso conhecer o seu público, por exemplo, você faz parte de um grupo do bairro e já sabe quais os seus interesses, como se comportam, o que pensam. Não adianta você querer levar um grupo para a praia se o que interessa é a neve. É bom conhecer o seu cliente.



Vendendo

Programando uma viagem



Você já conhece seu passageiro e já sabe os seus interesses, está na hora de programar a viagem. Para isso você precisa definir alguns pontos:

1. **Orçamento de viagem** – até quanto seu passageiro está disposto a gastar? Qual o valor que ele dispõe para uma viagem. Aqui entram todas as despesas que seu cliente vai ter com hospedagem, transporte, alimentação, passeios, taxas que podem ser cobradas, tudo que diz respeito aos gastos da viagem.
2. **Destino** – aqui o seu passageiro vai decidir para onde ele quer ir, quais as datas da viagem, quantas pessoas ele vai levar.
3. **Roteiro** – com o destino definido, pesquise sobre os lugares que combinam com seu passageiro e crie um roteiro onde a viagem faça sentido com passeios, dicas de lugares a se visitar, quanto mais você conhecer sobre a cidade ou país, mais segurança vai ter na hora de planejar a viagem.

4. **Passagens** – agora é sua vez de trazer opções interessantes, busque quais as cias aéreas que voam para o destino desejado, valores dentro das datas escolhidas para a viagem e as classes de voo. As companhias aéreas costumam oferecer três tipos de passagem: econômica, executiva, primeira classe, e algumas ainda disponibilizam a classe econômica flexível. A diferença de preços entre as opções pode ser muito grande é legal observar qual o tipo de acomodação seu passageiro vai querer.

5. **Hospedagem** – é importante saber onde o passageiro tem interesse em ir, o roteiro que ele quer fazer para que você possa encontrar opções de hospedagem que estejam dentro do circuito da viagem.

6. **Vacinas e documentação** – cada país tem suas regras de entrada, alguns não exigem visto, outros sim. Busque sempre saber quais as exigências, vacinas, taxas e extras de entrada e oriente seu passageiro. O não cumprimento das regras pode barrar o visitante e criar transtornos como o cancelamento da viagem e a cobrança de multa.

7. **Seguro viagem** – esse é um item muito importante para qualquer viagem nos dias atuais e a maioria dos destinos exige que o passageiro adquira um seguro com abrangência a COVID-19.

Isso tudo parece complicado?

Você pode contar sempre com a assistência especializada de nossa equipe para reservar e emitir toda a viagem do seu passageiro. São profissionais experientes e especialistas prontos para ajudar sempre que o agente precisar.



MULTISERVIÇOS
OPERADORA
by Skyteam

A SKYTEAM FACILITA A VIDA DO AGENTE DE VIAGEM!

Aqui, muito além do aéreo, você encontra todos os serviços para a experiência do seu passageiro ser completa!



Hotelaria



Seguros



Locações



Rodoviário



Ingressos



Táxi Executivo



Sala Vip



Transfers



Tours



Destinos



Pacotes

Atendimento MultiServiços no WhatsApp!

Fale com um de nossos especialistas para todas as suas demandas de terrestre. Este canal está disponível para você de segunda à sexta, das 9h às 19h.



Salve nosso n.º:

51
9929.
87591

Mais Informações?

+55 51 3287.3900

multiservicos@skyteam.tur.br

 **MULTISERVIÇOS**
OPERADORA
by Skyteam

Parceria

Seja Cliente SkyTeam

A SkyTeam conta com um Portal de Vendas completo onde você pode reservar toda a viagem do seu passageiro, passando do aéreo aos serviços terrestres. Você ainda conta com o apoio de especialistas no mercado do Turismo para orientar nas suas reservas, tirar dúvidas e auxiliar em todo o processo de programação da viagem.

Para ter acesso ao nosso sistema de vendas é necessário preencher o formulário Seja Cliente, selecione a sua área e faça download do arquivo:

Porto Alegre	Belo Horizonte	Blumenau
Campinas	Curitiba	Pato Branco
Campo Grande	Brasília	Goiânia
Cuiabá	Caxias do Sul	Florianópolis
João Pessoa	Natal	Manaus
Belém	Porto Velho	Recife
Rio de Janeiro	São Paulo	Santos
Fortaleza	Salvador	Uberlândia
Vitória	Mato Grosso	

O arquivo deve ser enviado preenchido e assinado com os dados de contato por e-mail no endereço: **cadastro@skyteam.tur.br**

Após o recebimento do formulário nosso setor de cadastro vai entrar em contato para confirmação dos dados e solicitação da documentação da agência para novos clientes



Quer saber mais sobre nossos produtos e serviços? Precisa de cotação de aéreo e terrestre? Liga pra gente!

Porto Alegre	(51) 3287.3900
Belo Horizonte	(31) 3131.4990
Blumenau	(47) 3057.5001
Campinas	(19) 2517.4800
Curitiba	(41) 3071.7300
Pato Branco	(46) 98804.6662
Campo Grande	(67) 4042-1997
Brasília	(61) 3686-0070
Goiânia	(62) 3142-2560
Cuiabá	(65) 4042.1673 (66) 3191.0468
Caxias do Sul	(54) 3026.8001
Florianópolis	(48) 3031.8600
João Pessoa	(83) 3022.2800
Natal	(84) 4042.0515
Manaus	(92) 3042.1810
Belém	(91) 4042.1915
Porto Velho	(69) 99324-6006 (69) 99225-2401
Recife	(81) 3033.7200
Rio de Janeiro	(21) 3529.9101
São Paulo	(11) 3138.4400
Santos	(13) 4042.1870
Fortaleza	(85) 2180.5644
Salvador	(71) 3033.8400
Uberlândia	(31) 3131.4990
Vitória	(27) 3180.0373
Mato Grosso	(65) 4042.1673 (66) 3191.0468

LIGA PARA SKYTEAM