



CORSI AFOL 2024
www.afolmb.it

OPERATORE/ OPERATRICE AGENZIA DI VIAGGI

L'Operatore agenzie viaggi garantisce la gestione completa del banco turismo in front office e in back office. Fornisce ai clienti informazioni, consulenza e assistenza. Vende biglietti nazionali e internazionali, pacchetti turistici, viaggi personalizzati. Si occupa della prenotazione, della compilazione e dell'emissione dei voucher, della contrattualistica e della predisposizione di tutta la documentazione che accompagna la fase di vendita del servizio

COMPETENZE

- Effettuare la vendita di titoli di viaggio, viaggi personalizzati e pacchetti turistici
- Erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica
- Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

MODULI E CONOSCENZE

- gestione del banco turismo in front/back office
- gestione informazioni, consulenza e assistenza
- vendita biglietti e pacchetti turistici, viaggi personalizzati
- prenotazione, compilazione e emissione contrattualistica e documentazione che accompagna la fase di vendita di servizi di trasporto e soggiorno
- gamma di prodotti/servizi in vendita
- elementi di contabilità e diritto commerciale
- uso dei diversi sistemi di pagamento
- normativa sui trasporti e titoli di viaggio
- strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio
- elementi di geografia del turismo/mercato del turismo
- normativa delle agenzie di viaggio, sui trasporti e sul turismo
- elaborazione preventivi
- modalità di tariffazione dei servizi turistici
- organizzazioni turistiche (tour operator)
- elementi di customer care e qualità del servizio
- procedure di gestione reclami, di interazione col cliente e tecniche di vendita
- procedure per contattare ambasciate e consolati
- D.Lgs. 81/2008
- Norme di sicurezza e protezione

INFO E ISCRIZIONI:

Sara Redaelli - s.redaelli@afolmb.it
CFP Terragni Meda 0362.70147 int. 231



ORE CORSO

120 ore - frequenza obbligatoria



TITOLO

Attestato di competenze previo superamento del test finale e frequenza minima 70% delle ore di lezione



SEDE

CFP "G. Terragni" via Tre Venezie, 63 - Meda



N.PARTECIPANTI

minimo 10



REQUISITI D'ACCESSO

Previsti dal programma [GOL](#)



COSTO

Gratuito per beneficiari GOL