I.- Datos Generales

Código	Título
EC0868	Asesoría de servicios turísticos en agencias de viajes

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que brindan asesoría en servicios turísticos en una agencia de viajes, otorgando información general con base en los requerimientos del cliente, realizando los trámites necesarios con los prestadores de servicios conforme a los servicios turísticos contratados por el cliente y dando seguimiento al otorgamiento de los servicios al cliente.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este EC contempla las funciones que una persona realiza para evaluar la competencia de quienes brindan asesoría en servicios turísticos en una agencia de viajes. Establecen contacto con prospectos y brindan información sobre los servicios que ofrecen, indagan preferencias y requerimientos de los clientes y determinan las opciones de servicio que se ajusten más. Elaboran cotizaciones y realizan ajustes a las propuestas. Realizan reservaciones y contratación de servicios con base en requerimientos del cliente y políticas de la agencia de viajes. Realizan el seguimiento y aplican encuestas de satisfacción del cliente.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: 3

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Sistema Nacional de Certificación Turistica

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
14 de noviembre de 2016	30 de noviembre de 2016

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:
3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario

4999 Otros comerciantes, empleados en ventas y agentes de ventas en establecimientos, no clasificados anteriormente.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Asesores en servicios turísticos

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Rama:

5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Subrama:

54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

Clase:

541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Asociación Mexicana de Agencias de Viajes
- Grupo Mexicano de Agencias de Viajes y Empresas Turísticas
- Planeación Turística, S.A. de C.V.
- Reserva Inn.mx, S.A. de C.V.
- Divisa Travel System, S.A. de C.V.
- Tayira Travel, S.A. de C.V.
- Viajes Premier, S.A.
- Operadora Intercontinental Turística, S.A. de C.V.
- Viajes Manuel Solís, S.A. de C.V.
- Instituto Superior de Estudios Turísticos
- Instituto Politécnico Nacional
- Secretaría de Turismo del Gobierno de la República

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e

	infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Acceso a medios electrónicos de comunicación: internet, redes sociales, mensajería electrónica. Equipo de cómputo y formatos/papelería utilizada por la agencia de viajes.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 3 horas

Referencias de Información

- NOM-010-TUR-2001 De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elementos
Asesoría de servicios turísticos en agencias de viajes	**Elemento 1 de 5** Identificar necesidades del prospecto/cliente **Elemento 2 de 5** Planear el servicio **Elemento 3 de 5** Entregar la propuesta del servicio **Elemento 4 de 5** Ejecutar el servicio **Elemento 5 de 5** Evaluar el servicio e integrar resultados

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 5	E2687	Identificar necesidades del prospecto/cliente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el contacto con el prospecto/cliente:
   - Dando su nombre al inicio de la llamada/visita/medio electrónico
   - Indicando la razón de la llamada/visita/medio electrónico,
   - Brindando la información básica sobre el servicio a ofrecer, y
   - Atendiendo las preguntas/dudas y aclaraciones del prospecto/cliente.

2. Atender al prospecto/cliente para brindar información:
   - Dando la bienvenida y proporcionando su nombre al inicio de la visita,
   - Invitando al prospecto/cliente a ponerse cómodo,
   - Indagando el motivo de la visita conforme al protocolo de la Agencia de Viajes, e
   - Investigando destino, fechas, número de pasajeros, presupuesto y periodo de viaje.

3. Explorar necesidades a través de experiencias previas:
   - Preguntando sobre preferencias de hospedaje utilizados normalmente,
   - Preguntando sobre preferencias de transporte utilizados normalmente,
   - Preguntando sobre preferencias de ruta utilizados normalmente,
   - Preguntando sobre preferencias generales, y
   - Preguntando sobre necesidades especiales sobre sus viajes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La lista de prospectos/clientes, elaborada:
   - Contiene el nombre de la persona moral/persona física,
   - Indica el segmento de mercado al que pertenece,
   - Indica el domicilio,
   - Contiene el teléfono,
   - Contiene el nombre del contacto, e
   - Indica el correo electrónico del contacto.

2. El reporte de actividad de venta, elaborado:
   - Indica la fecha y hora de la llamada/visita/medio electrónico,
   - Contiene el nombre, cargo, domicilio, teléfono y correo electrónico de la persona con la que se realizó la llamada/visita/medio electrónico,
   - Describe el objetivo de la llamada/visita/medio electrónico, y

- Contiene el nombre del producto identificado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Geografía turística: Destinos, lugares y atractivos turísticos	Conocimiento
2. Producto turístico: alojamiento, transportación y servicios generales de viaje	Conocimiento
3. Reglamentación tarifaria básica de productos turísticos	Conocimiento
4. Sistemas de reservaciones de productos turísticos	Conocimiento
5. Terminología de la industria turística	Conocimiento
6. Uso de sistemas electrónicos de comunicación: correo electrónico, redes sociales, mensajería instantánea.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Escucha activa:	La manera en que permite al interlocutor expresarse sin interrumpir, respondiendo a requerimientos específicos y profundizando en los temas solicitados.
2.	Amabilidad:	La manera en que busca formas de comunicación para entender las necesidades del prospecto/cliente y responder correctamente a sus requerimientos.
3.	Tolerancia:	La manera en que se dirige al prospecto aclarando todas las dudas y cuestionamientos las veces que sean necesarias y utilizando diferentes alternativas de información.
4.	Perseverancia:	La manera en que busca alternativas de diálogo para el seguimiento.
5.	Orden:	La manera en que presenta el producto de manera organizada, limpio, libre de tachaduras, enmendaduras y faltas de ortografía.
6.	Actitud:	La manera en que se desempeña con disposición a satisfacer las necesidades del prospecto/cliente.
7.	Honestidad	La manera en que el agente de viajes brinda información al prospecto/cliente de manera clara, objetiva y real.
8.	No discriminación	La manera en que se otorga el servicio sin discriminar por motivos de género, edad, condición social, religión, doctrina política y/o discapacidad.

GLOSARIO

1. Agente de viajes:	Experto en promocionar, asesorar, gestionar y vender servicios turísticos de manera virtual o en establecimientos comerciales al prospecto/cliente.
2. Cliente:	Persona física o moral que adquiere servicios turísticos.
3. Discriminación	Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades.
4. Geografía turística	Describe los recursos y los viajes turísticos, a través de la localización de los principales lugares e itinerarios dedicados a la producción turística, con una visión apta para profesionales en las operaciones turísticas.
5. Prospecto	Persona física o moral que tiene el interés de adquirir servicios turísticos.
6. Reglamentación tarifaria básica	Aplicación de las tarifas de servicios turísticos, conforme a la normatividad (regulación) aplicable.
7. Sistema Global de Distribución (GDS)	Sistema que permite tener acceso a los inventarios de los diversos productos turísticos.
8. Sistemas electrónicos de comunicación	Manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC´s).
9. Terminología de la industria turística	Lenguaje técnico y convencional utilizado en la industria turística.

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 5	E2688	Planear del servicio

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La selección de proveedores conforme al servicio identificado, realizada:

- Esta conforme a las políticas de la empresa a la que pertenece,
- Esta conforme a los horarios del prospecto/cliente,
- Esta conforme a los precios solicitados por el prospecto/cliente,
- Esta conforme a la categoría del servicio solicitada por el prospecto/cliente, y
- Esta conforme a las necesidades del prospecto/cliente.

2. El Itinerario de viaje, elaborado:
- Contiene fechas y horarios de salidas y llegadas,
- Contiene la descripción de los servicios incluidos conforme a las necesidades solicitadas por el cliente: medio de transporte, nombre de alojamiento o lugar de alojamiento, traslados, visitas y excursiones, plan de alimentos, entradas a museos, monumentos, espectáculos, precios y condiciones,
- Contiene las indicaciones con respecto a la capacidad de carga turística,
- Información general del destino: tipo de cambio, clima, idioma, recomendaciones de seguridad, y
- Contiene descripción de documentos para el servicio: pasaporte con vigencia suficiente para el o los países a visitar, visa y certificados de vacunas requeridos para los países a visitar.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Responsabilidad:	La manera en que corrobora que toda la información sea confiable y la prestación de los servicios ofrecidos sea viable.
2.	Orden:	La manera en que presenta el producto al prospecto/cliente de manera organizada, limpia, libre de tachaduras, enmendaduras y faltas de ortografía y en el formato establecido por la empresa.
3.	Compromiso	La manera en la que cumple con las fechas acordadas para la entrega del itinerario de viaje/cotización.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 5	E2689	Entregar la propuesta del servicio

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Utiliza el formato físico/electrónico establecido por la empresa.
- Conforme a las políticas de la empresa.

2. Verifica con el cliente/prospecto la propuesta del servicio
- Realizando una llamada/visita/correo electrónico al prospecto/cliente para conocer los comentarios a la propuesta,
- Realizando ajustes a la propuesta, si el prospecto/cliente lo solicita,
- Reenviando la propuesta ajustada, y

- Realizando llamadas/correos electrónicos al prospecto/cliente para verificar que la propuesta sea correcta (las veces que sea necesario).

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La propuesta y/o presupuesto del servicio, elaborada:

- Contiene la fecha de elaboración de la propuesta,
- Contiene la petición de servicio del prospecto/cliente,
- Contiene la documentación apropiada para apoyar la propuesta (folletos, CD, catálogo, mapa, etc.)
- Contiene las condiciones de precio, de lo que incluye y no incluye el servicio,
- Contiene la vigencia de la propuesta,
- Contiene los requisitos migratorios, si lo requiere el servicio,
- Contiene las condiciones generales, de cancelación y de reembolso, y
- Contiene la firma/acuse de recepción del prospecto/cliente.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que corrobora que toda la información que se registra sea confiable.
2. Orden: La manera en que presenta el producto de manera organizada, limpio, libre de tachaduras, enmendaduras y faltas de ortografía.
3. Compromiso La manera en que entrega oportunamente el itinerario de viaje.

Referencia	Código	Título
4 de 5	E2690	Ejecutar el servicio

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Selecciona al proveedor de acuerdo al servicio aceptado por el prospecto/cliente:

- Conforme a los horarios del prospecto/cliente,
- Conforme a los precios solicitados por el prospecto/cliente, y
- Conforme a la categoría del servicio solicitada por el prospecto/cliente,

2. Realiza la reservación de los servicios aceptados por el prospecto/cliente:

- Conforme a los horarios del prospecto/cliente,
- Conforme a los precios aceptados por el prospecto/cliente, y
- Conforme a la categoría del servicio aceptado por el prospecto/cliente.

3. Entrega las constancias del servicio:
- Cumpliendo con la NOM-010-TUR-2001, numeral 6.2.2.1
- Conforme a lo contratado por el cliente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de confirmación del servicio, elaborado:
- Contiene fechas y horarios de salidas y llegadas,
- Contiene la descripción de los servicios incluidos (medio de transporte, nombre de alojamiento o lugar de alojamiento, traslados, visitas y excursiones, plan de alimentos, entradas a museos, monumentos, espectáculos, precios y condiciones),
- Contiene las condiciones, de precios, cancelaciones y reembolsos, y
- Contiene tiempo límite para depósitos y pagos.

2. Los documentos necesarios para el viaje (boletos de transportación, cupones de traslados, papeleta de hoteles, voucher de servicios, entradas a espectáculos, museos y/o monumentos, arrendadoras de autos), integrados:
- Están conforme a la NOM-010-TUR-2001, numeral 6.2.1
- Contiene fechas y horarios de salidas y llegadas,
- Contiene la descripción de los servicios incluidos (medio de transporte, nombre de alojamiento o lugar de alojamiento, traslados, visitas y excursiones, plan de alimentos, entradas a museos, monumentos, espectáculos, precios y condiciones), y
- Contiene las condiciones, de precios, cancelaciones y reembolsos,

3. La factura del servicio:
- Contiene fechas de emisión,
- Contiene los datos fiscales del cliente,
- Contienen el concepto del servicio,
- Contiene el precio, y
- Contiene forma de pago (contado o tarjeta de crédito).

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que corrobora que toda la información que se registra sea confiable.

2. Orden: La manera en que presenta el producto de manera organizada, limpio, libre de tachaduras, enmendaduras y faltas de ortografía.

3. Compromiso La manera en que entrega oportunamente el itinerario de viaje.

4. No discriminación La manera en que se otorga el servicio sin discriminar por motivos de género, edad, condición social, religión, doctrina política y/o discapacidad.

GLOSARIO

1. Constancias del servicio	Constancias elaboradas por el prestador de servicios turísticos (conforme a la NOM-010-TUR-2001, numeral 6.2.2.1).
2. NOM-010-TUR-2001, numeral 6.2.2.1	6.2.2.1 La o las constancias correspondiente elaboradas por el prestador de servicios que se trate en los siguientes casos: a) Boletos de avión, boletos de autobús, trenes o ferrocarriles, arrendamiento de autos, barcos o cruceros (cuando así lo proporcione la empresa transportista); b) El usuario-turista firmará un contrato directamente con el prestador del servicio, tratándose de alojamiento de cualquier tipo; éste debe ser firmado a su llegada al establecimiento; c) Cuando la agencia haga funciones de operador o mayorista vendiendo al público en general, debe de entregar un cupón al pasajero (o al grupo) que contenga lo siguiente: - Su nombre o razón social (dirección de la casa matriz y teléfonos). - Nombre del usuario o del grupo de que se trate. - Descripción de los servicios contratados. - Condiciones generales y términos de la prestación del servicio. - Procedimiento en caso de cancelaciones. - Tipos de alojamiento. d) El material informativo que se use, debe formar parte integral de las condiciones al pasajero y el mismo debe contener un resumen que indique claramente los servicios a proporcionar; e) Cuando la agencia de viajes realice únicamente una reservación de hotel, auto u otros, debe entregar al usuario-turista una constancia de dicha reservación y el número o clave que le haya sido proporcionado por el prestador final (esta constancia

	puede ser de los sistemas globalizadores, siempre y cuando contengan sello o membrete de la agencia que lo expide). Si se requiere un depósito o anticipo se debe acompañar del recibo correspondiente.
3. NOM-010-TUR-2001, numeral 6.2.1	La agencia de viajes debe entregar al usuario-turista copia del contrato de adhesión o la constancia correspondiente celebrado con el prestador de servicios, el cual debe contener el sello o membrete de la agencia con todos sus datos de identificación. 6.2.1.1 Hará las veces de contrato, la constancia, así como las papeletas de reservaciones, los boletos de avión y las condiciones generales que establezca el prestador final del servicio, dentro de su material impreso.
4. Reglamentación tarifaria básica	Aplicación de las tarifas de servicios turísticos, conforme a la normatividad (regulación) aplicable.
5. Voucher de servicio	Documento que valida el pago de un producto turístico y que le permite acceder al mismo.

Referencia	Código	Título
5 de 5	E2691	Evaluar el servicio e integrar resultados

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Da seguimiento a la satisfacción del servicio
- Realizando una llamada/correo electrónico al cliente para conocer los comentarios del (los) servicio (s) recibidos durante el viaje,
- Integrando la encuesta al expediente del cliente, y
- Entregando copia de encuesta de satisfacción del cliente al responsable/encargado de post-venta.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTO:
1. El registro de datos previo a la prestación del servicio, elaborado:
- Contiene la fecha en que se realiza el registro.
- Contiene el nombre del agente de viajes,
- Contiene el nombre del cliente,
- Contiene correo electrónico del cliente, y
- Contiene la información del servicio.

2. La encuesta posterior a la prestación del servicio, aplicada:
- Contiene la fecha en que se aplica la encuesta,
- Contiene el nombre del servicio,
- Contiene el nombre del cliente,
- Contiene correo electrónico del cliente, y
- Contiene comentarios o sugerencias del servicio.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que corrobora que toda la información que se registra sea confiable.

2. Orden: La manera en que presenta el producto de manera organizada, limpio, libre de tachaduras, enmendaduras y faltas de ortografía.

3. Amabilidad: La manera en que se dirige al prospecto aclarando todas las dudas y cuestionamientos las veces que sean necesarias y utilizando diferentes alternativas de información.