



# Catálogo de Especialidades Formativas

## PROGRAMA FORMATIVO

### Cierre de operaciones de venta en el sector de agencias de viaje

Diciembre 2020

## IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

<b>Denominación de la especialidad:</b>	CIERRE DE OPERACIONES DE VENTA EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES
<b>Familia Profesional:</b>	HOSTELERÍA Y TURISMO
<b>Área Profesional:</b>	TURISMO
<b>Código:</b>	HOTT04
<b>Nivel de cualificación profesional:</b>	2

### Objetivo general

Desarrollar técnicas de relación comercial orientadas a la consecución de operaciones de venta en el sector de agencias de viajes.

### Relación de módulos de formación

**Módulo 1** Cierre de operaciones de venta en el sector de las agencias de viajes 8 horas

### Modalidades de impartición

Presencial

Teleformación

### Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición 8 horas

### Requisitos de acceso del alumnado

<b>Acreditaciones/ titulaciones</b>	No se requieren acreditaciones/titulaciones. No obstante, se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.
<b>Experiencia profesional</b>	2 años como agente de viajes
<b>Modalidad de teleformación o mixta</b>	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

### Justificación de los requisitos del alumnado

Certificación de su actividad profesional emitida por la empresa o cualquier documento que pueda mostrar esa mínima experiencia en una agencia de viajes como vida laboral, nómina con detalle de antigüedad, etc.

### Prescripciones de formadores y tutores

<b>Acreditación requerida</b>	No se requiere.
<b>Experiencia profesional mínima requerida</b>	Deberá acreditar al menos 3 años de experiencia profesional en formación en habilidades comerciales dentro del sector turístico.
<b>Competencia docente</b>	Sera necesario tener experiencia docente.
<b>Otros</b>	Conocimiento mínimo del producto turístico para poder ejercitar los ejercicios del taller en un contexto realista.
<b>Modalidad de teleformación</b>	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

### Justificación de las prescripciones de formadores y tutores

El formador deberá acreditar certificación académica de su capacidad o certificación de la experiencia de la empresa o empresas en las que haya realizado la actividad formativa.

### Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

<b>Espacios formativos</b>	<b>Superficie m<sup>2</sup> para 15 participantes</b>	<b>Incremento Superficie/participante (Máximo 30 participantes)</b>	<b>Equipamiento</b>
Aula de gestión	45 m <sup>2</sup>	2,4 m <sup>2</sup> /participante	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mesa y silla para el formador</li><li>- Mesas y sillas para el alumnado</li><li>- Material de aula</li><li>- Pizarra</li><li>- PC instalado en red con cañón con proyección e Internet para el formador</li></ul>

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m<sup>2</sup>/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Si la especialidad se imparte en modalidad de teleformación, cuando haya tutorías presenciales, se utilizarán los espacios formativos y equipamientos necesarios indicados anteriormente.

Además, en el caso de modalidad mixta, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

### **Plataforma de teleformación:**

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

#### **• Infraestructura**

- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
  - a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
  - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

#### **• Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.

- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interactuar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

**Material virtual de aprendizaje:**

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.

- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 442 Empleados de agencias de viajes, recepcionistas de hoteles y telefonistas.
  - o 4421 Empleados de agencias de viajes.
    - 44211017 Agentes de turismo rural.
    - 44211026 Empleados de agencias de viajes, en general.
    - 44211035 Empleados de producto de agencias de viaje.
    - 44211044 Empleados de ventas de agencias de viaje.
    - 44211053 Técnicos de producto en agencias de viaje.
    - 44211062 Técnicos de promoción agencias de viaje.
    - 44211071 Técnicos de ventas en agencias de viajes.
    - 44211080 Técnicos en agencias de viajes.

### Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

## DESARROLLO MODULAR

### MÓDULO DE FORMACIÓN 1 CIERRE DE OPERACIONES DE VENTA EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

#### OBJETIVO

Desarrollar técnicas de relación comercial orientadas a la consecución de operaciones de venta en el sector de agencias de viajes.

**DURACIÓN:** 8 horas

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

##### Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Detección de necesidades de venta y argumentación comercial de las agencias de viajes: Modelo teórico.
  - Identificación de las fases de venta.
    - Detección de necesidades.
    - Presentación de propuestas comerciales.
    - Cierre de la venta.
  - Elaboración de argumentos comerciales.
    - Características del producto.
    - Características del cliente.
    - Motivaciones a la compra.
- Aplicación de Técnicas de análisis y refutación de objeciones.
  - Principales objeciones al cierre de la venta.
    - Precio.
    - Tiempo.
    - Poder de decisión.
  - Técnicas de refutación de objeciones.
    - Desmontar el por qué.
    - Reformular preguntas.
    - Comparación y similitud.
- Puesta en práctica de las técnicas aprendidas en el cierre de una venta.
  - Desarrollo de las pautas para mantener la conversación centrada en argumentos.
    - Eliminación de interferencias.
  - Análisis de casos y ejercicios de simulación:
    - Venta de un producto con un precio por encima en comparación con un producto similar de la competencia identificada.
    - Preparación de la llamada de seguimiento comercial para la toma de decisión sobre el presupuesto presentado al cliente previamente.
    - Identificación de indicadores de comportamiento del cliente en la toma de decisión.

Orientación metodológica: Este punto es eminentemente práctico en toda su duración y requiere el desarrollo continuo de ejercicios y dinámicas que sirvan para dinamizar el análisis de los casos como forma de interiorizar las técnicas a aplicar para fomentar el cierre efectivo de la venta.

## Habilidades de gestión, personales y sociales

- Demostración de actitudes positivas a la hora de argumentar un producto ante el cliente.
- Uso de habilidades de comunicación, motivación y feedback, asimilando la importancia que tiene en el trato directo con el usuario.
- Resolución de problemas, consultas y peticiones que puedan plantear los usuarios según sus condiciones.
- Propuesta de soluciones que integren las dificultades mostrada por el cliente.
- Uso de habilidades de negociación que permitan argumentar los beneficios no percibidos.
- Planteamiento de propuestas imaginativas que incluyan elementos motivadores en la necesidad percibida por el cliente.
- Coordinación con el resto del grupo para la búsqueda de soluciones a los problemas planteados.
- Desarrollo de habilidades personales de argumentación ante la presentación de dificultades.

## EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.
- Para la evaluación de los casos prácticos, se elaborarán unas hojas de puntuación que servirán para que los demás participantes puntúen la presencia o no de los comportamientos efectivos que muestren a la aplicación de las técnicas aprendidas