ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Gestión de Agencias de Viajes: Productos, Proveedores, Márgenes y Atención al Cliente

4 ECTS | 100 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Curso de Formación Permanente en Gestión de Agencias de Viajes: Productos, Proveedores, Márgenes y Atención al Cliente de ICUFOR te ofrece la oportunidad de dominar las competencias clave para dirigir y optimizar el funcionamiento de una agencia de viajes en el exigente entorno turístico actual. Este programa responde a la necesidad de profesionales capaces de gestionar con eficacia todos los procesos que intervienen en la intermediación turística, desde la negociación con proveedores hasta la fidelización del cliente final.

A lo largo de esta formación, profundizarás en el marco regulador del sector, la comercialización de productos turísticos — transporte, alojamiento, viajes combinados y servicios especializados— y las técnicas de negociación con touroperadores y consolidadores.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer los fundamentos del negocio de intermediación turística, identificando la tipología de agencias de viajes y el marco normativo que regula su actividad.

Dominar los procesos de gestión de proveedores turísticos, aplicando estrategias de selección, negociación y seguimiento contractual adaptadas a cada modelo de relación comercial.

Desarrollar competencias de atención al cliente y gestión de la experiencia del viajero, incorporando técnicas de comunicación eficaz, resolución de incidencias y fidelización.

Elaborar planes estratégicos y comerciales para la agencia de viajes, integrando el análisis del entorno competitivo, la gestión de equipos y los criterios de sostenibilidad.

Clasificar los productos y servicios turísticos comercializados por las agencias de viajes, distinguiendo sus particularidades de contratación y comercialización según cada segmento.

Aplicar los métodos de cálculo de precios, márgenes y comisiones, diferenciando las fuentes de ingreso y el régimen fiscal específico de las agencias de viajes.

Identificar las herramientas tecnológicas clave para la transformación digital de la agencia, utilizando sistemas de gestión integral, CRM y estrategias de marketing digital.

Temario

01 Fundamentos del negocio de intermediación turística y marco regulador de las agencias de viajes

1.1. Evolución histórica de la intermediación turística y papel de las agencias de viajes en la cadena de valor del turismo
1.2. Tipología de agencias de viajes según su actividad, modelo de negocio y forma jurídica
1.3. Marco normativo y regulación específica de la actividad de intermediación turística
1.4. Estructura organizativa y funcional de una agencia de viajes
1.5. Análisis del entorno competitivo actual: desintermediación, reintermediación y nuevos actores del ecosistema turístico

Temario

02 Productos y servicios turísticos comercializados por las agencias de viajes

2.1. Clasificación general de los productos turísticos desde la perspectiva de la intermediación
2.2. Transporte aéreo: billetes regulares, vuelos chárter y tarifas especiales
2.3. Otros medios de transporte turístico: ferrocarril, marítimo, autocar y alquiler de vehículos
2.4. Alojamiento turístico: hoteles, apartamentos, alojamientos alternativos y plataformas de distribución
2.5. Viajes combinados y paquetes turísticos: diseño, programación y comercialización
2.6. Servicios complementarios y auxiliares: transfers, seguros, visados, excursiones y actividades
2.7. Turismo especializado y productos de nicho
2.8. Tendencias emergentes en productos turísticos: turismo sostenible, experiencial y transformador

Temario

03 Gestión de proveedores y relaciones comerciales en la cadena de distribución turística

3.1. Identificación y clasificación de los principales proveedores de una agencia de viajes
3.2. Selección, evaluación y homologación de proveedores turísticos
3.3. Modelos de relación comercial entre agencias de viajes y proveedores
3.4. Negociación comercial con proveedores: estrategias, técnicas y buenas prácticas
3.5. Relaciones con turoperadores y consolidadores: dinámicas específicas del canal mayorista
3.6. Gestión contractual, seguimiento de acuerdos y resolución de incidencias con proveedores

Temario

04 Estructura de precios, comisiones, márgenes comerciales y rentabilidad de la agencia de viajes

4.1. Fundamentos de la estructura de costes de una agencia de viajes
4.2. Modelos de ingresos y fuentes de remuneración de la agencia de viajes
4.3. Cálculo y fijación de precios de venta al público (PVP)
4.4. Análisis de márgenes por producto, proveedor y canal de venta
4.5. Estrategias para la mejora de la rentabilidad y la optimización de márgenes comerciales
4.6. Fiscalidad específica de las agencias de viajes: régimen especial del IVA (REAV) y obligaciones tributarias
4.7. Presupuestación, control de gestión e indicadores clave de rendimiento (KPI)

Temario

05 Atención al cliente, gestión de la experiencia y fidelización en la agencia de viajes

5.1. El cliente de la agencia de viajes: tipología, comportamiento de compra y expectativas
5.2. Proceso integral de atención al cliente: de la acogida inicial al seguimiento postventa
5.3. Comunicación eficaz y habilidades relacionales en el contexto de la venta turística
5.4. Gestión de reclamaciones, incidencias y situaciones de crisis durante el viaje
5.5. Medición de la satisfacción del cliente: encuestas, indicadores NPS y análisis de reseñas
5.6. Estrategias de fidelización y programas de recompensa para clientes recurrentes
5.7. Gestión de la reputación online y su impacto en la captación y retención de clientes

Temario

06 Herramientas tecnológicas y transformación digital de la agencia de viajes

6.1. Ecosistema tecnológico de la agencia de viajes: visión de conjunto y tendencias de digitalización
6.2. Sistemas de gestión integral para agencias de viajes (ERP y software de back-office)
6.3. Plataformas de reservas, metabuscadores y conectividad con proveedores
6.4. CRM (Customer Relationship Management) aplicado a la gestión comercial y de clientes
6.5. Marketing digital aplicado a la agencia de viajes

Temario

07 Planificación estratégica, comercialización y desarrollo de negocio de la agencia de viajes

7.1. Análisis estratégico del entorno y posicionamiento competitivo de la agencia de viajes
7.2. Elaboración del plan de negocio y plan comercial de la agencia de viajes
7.3. Estrategias de captación de clientes: canales offline, online y alianzas estratégicas
7.4. Gestión de equipos comerciales: selección, formación, motivación y seguimiento del rendimiento
7.5. Responsabilidad social, sostenibilidad y turismo responsable como ejes estratégicos
7.6. Escenarios de futuro y tendencias disruptivas en la intermediación turística: retos y oportunidades para la agencia de viajes

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 4 créditos ECTS y 100 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

