ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Venta de Servicios Turísticos: Técnicas de Venta y Atención Multicanal en Agencias de Viajes

2 ECTS | 50 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



Especialízate con el Curso de Formación Permanente en Venta de Servicios Turísticos: Técnicas de Venta y Atención Multicanal en Agencias de Viajes de ICUFOR y conviértete en un profesional altamente cualificado en uno de los sectores con mayor dinamismo y proyección. En un entorno donde la digitalización ha transformado radicalmente los hábitos de consumo turístico, las agencias de viajes necesitan expertos capaces de ofrecer un valor diferencial que combine asesoramiento personalizado con el dominio de múltiples canales de comunicación.

A lo largo de esta formación, profundizarás en los fundamentos de la comercialización turística, comprendiendo la tipología de productos y servicios, el comportamiento del consumidor actual y el marco normativo que regula la actividad.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer el entorno profesional de las agencias de viajes, identificando sus tipologías, funciones y transformación ante la digitalización del sector turístico.

Analizar el comportamiento del consumidor turístico, distinguiendo sus motivaciones, segmentos de mercado y tendencias emergentes para orientar la estrategia comercial.

Aplicar las técnicas de venta propias de la agencia de viajes, desarrollando habilidades de detección de necesidades, argumentación comercial, gestión de objeciones y cierre de ventas.

Conocer los canales de atención multicanal y omnicanal, distinguiendo los protocolos, herramientas tecnológicas y técnicas de comunicación específicos de cada canal presencial, telefónico y digital.

Clasificar los productos y servicios turísticos comercializables en agencias de viajes, diferenciando servicios individuales, paquetes turísticos, viajes combinados y productos de valor añadido.

Dominar el marco normativo aplicable a la intermediación turística, identificando las obligaciones legales de información precontractual y protección del consumidor.

Desarrollar competencias de venta cruzada, venta adicional y negociación comercial, implementando estrategias de *cross-selling*, *up-selling* y acuerdos con proveedores y turoperadores.

Diseñar estrategias de fidelización, gestión de incidencias y mejora continua del servicio, utilizando sistemas CRM, indicadores de calidad y programas de seguimiento posventa.

Temario

01 Fundamentos de la comercialización de servicios turísticos y el entorno profesional de las agencias de viajes

1.1. El sector de las agencias de viajes en el panorama turístico actual
1.2. Naturaleza y particularidades de los servicios turísticos como producto comercializable
1.3. Catálogo de productos y servicios comercializados en la agencia de viajes
1.4. Comportamiento del consumidor turístico y su impacto en la estrategia de ventas
1.5. Marco normativo aplicable a la intermediación y venta de servicios turísticos

Temario

02 Técnicas de venta aplicadas a la comercialización de servicios turísticos en agencias de viajes

2.1. El proceso de venta en la agencia de viajes: estructura, fases y planificación comercial
2.2. Técnicas de identificación y análisis de las necesidades del cliente turístico
2.3. Presentación y argumentación comercial de productos y servicios turísticos
2.4. Gestión de objeciones y resistencias del cliente durante el proceso de venta turística
2.5. Técnicas de cierre de la venta y formalización de la reserva
2.6. Estrategias de venta cruzada y venta adicional en la comercialización turística
2.7. La negociación comercial con proveedores, turoperadores y otros intermediarios del sector
2.8. Medición del rendimiento comercial y seguimiento sistemático de los objetivos de venta

Temario

03 Atención al cliente multicanal en agencias de viajes: canales, herramientas y gestión de la experiencia

3.1. Marco conceptual de la atención multicanal y omnicanal en el sector turístico
3.2. La atención presencial en el punto de venta de la agencia de viajes
3.3. La atención telefónica como canal de venta, información y soporte al cliente
3.4. Canales digitales y sistemas tecnológicos de soporte a la atención y comercialización
3.5. Gestión de quejas, reclamaciones e incidencias en un entorno multicanal
3.6. Estrategias de fidelización, seguimiento posventa y calidad del servicio multicanal

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 2 créditos ECTS y 50 horas.

Certificados de ICUFOR

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



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

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

