



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 445:2008

TURISMO. AGENTE DE VENTAS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Primera Edición

TOURISM. SALES AGENT. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, agente de ventas, requisitos
SV 06.05-403
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria	TURISMO. AGENTE DE VENTAS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 445:2008 2008-12
---	--	--

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN – Casilla 17-01-3999 – Baquerizo Moreno E8-29 y Almagro – Quito-Ecuador – Prohibida la reproducción

1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el agente de ventas.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como agente de ventas en las empresas operadoras del sector turístico.

3. DEFINICIONES

3.1 Para los efectos de esta norma se adoptan las siguientes definiciones:

3.1.1 *Actitud.* Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

3.1.2 *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos.

3.1.3 *Conocimiento.* Noción, idea, información, es el saber.

3.1.4 *Habilidad.* Es la destreza para realizar una tarea, es el saber hacer.

3.1.5 *Mercadeo (marketing).* Conjunto dinámico de actividades necesarias para el aprovechamiento, creación y distribución de bienes, productos y servicios, por cualquier ente, con el fin de ponerlos a disposición del consumidor o usuario para satisfacer su demanda, cómo, cuándo y dónde lo precise.

3.1.6 *Ocupación.* Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

3.1.7 *Postura profesional.* Posición, actitud, disposición de una persona con respecto a su trabajo.

3.1.8 *Resultados esperados.* Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.

3.1.9 *Vocabulario técnico.* Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad determinada.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la ocupación.** El agente de ventas se ocupa, principalmente, de atender demandas de viajes y su operación, comprometiéndose con la excelencia en la prestación de los servicios.

(Continúa)

DESCRIPTORES: turismo, competencia laboral, operación, agente de ventas, requisitos.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El agente de ventas debe:*

5.1.1.1 *Planear y programar actividades:*

- a) Identificar las necesidades de los turistas de acuerdo a sus intereses;
- b) organizar excursiones y actividades de acuerdo con la edad de los turistas, costos, atractivos, locales turísticos y finalidades específicas, como ferias, congresos y otros.

5.1.1.2 *Comunicarse con el turista y los proveedores:*

- a) Utilizar un vocabulario simple;
- b) mantener contactos con empresas proveedoras de servicios turísticos;
- c) relacionarse con proveedores de cambio de monedas;
- d) informar sobre los servicios de los proveedores y realizar viajes de familiarización.

5.1.1.3 *Atender al turista:*

- a) Recibir con cordialidad al turista;
- b) proporcionar un servicio personalizado;
- c) asesorar e informar al turista en relación a su viaje;
- d) exponer planes de viajes existentes, excursiones y demás productos y servicios;
- e) orientar con folletería y mapas al turista para la toma de decisiones sobre viajes adecuados a sus deseos;
- f) informar precios, incluido impuestos, formas de pago, medios de transporte y fechas previstas de acuerdo con el objetivo del viaje;
- g) informar sobre requerimientos sanitarios de los lugares de visita;
- h) informar sobre requerimientos de documentos migratorios;
- i) organizar rutas e itinerarios de excursión;
- j) seleccionar ciudades, hoteles y medios de transporte para proporcionar viajes de mayor interés turístico y atender las preferencias del turista;
- k) facilitar la adquisición de pasajes y la documentación necesaria;
- l) facilitar el alquiler de vehículos y reservas de servicios turísticos.

5.1.1.4 *Demostrar y vender:*

- a) Resaltar puntos importantes del producto turístico;
- b) motivar la decisión de compra;
- c) utilizar diversos estilos de negociación;
- d) manejar objeciones;
- e) cerrar la venta.

5.1.1.5 *Receptar pago:*

- a) Conceder descuento;
- b) recibir pago;
- c) hacer consulta sobre crédito y autorización;
- d) emitir documento de venta;
- e) registrar la venta del producto turístico.

5.1.1.6 *Cuidar del punto de venta:*

- a) Montar material publicitario;
- b) agrupar folletos promocionales por tipo, tamaño o preferencia del turista.

(Continúa)

5.1.1.7 Asegurar la satisfacción del turista:

- a) Atender pedidos especiales;
- b) atender cambios requeridos por el turista;
- c) indicar otros puntos de compra, agencia bancaria, terminal terrestre y aeropuerto;
- d) informar sobre servicios y atractivos turísticos;

5.1.1.8 Cuidar de la presencia personal y postura profesional:

- a) Cuidar de la higiene y apariencia personal;
- b) manejar situaciones incómodas;
- c) usar lenguaje y trato apropiados.

5.1.1.9 Apoyar al equipo:

- a) Cooperar con el equipo de trabajo, para asegurar la toma de decisiones sobre viajes adecuados con los deseos del turista;
- b) ayudar en las diferentes actividades.

5.2 Competencia

5.2.1 El agente de ventas, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Ley de Turismo y Reglamento General de Actividades Turísticas;
- b) servicios turísticos;
- c) técnicas de ventas y de negociación;
- d) manejo de documentos mercantiles;
- e) Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;
- f) características de productos y servicios comercializados;
- g) principales aspectos histórico-geográficos, culturales, socio-económicos, gastronómicos y legales de los destinos turísticos;
- h) medios de acceso a servicios y atracciones turísticas, locales de compra y diversión, y sus respectivas condiciones de seguridad, costo, horario y reservas;
- i) rutinas involucradas en la emisión de boletos aéreos y otros documentos de viaje;
- j) operación de los principales sistemas de distribución de ventas y reservación de servicios turísticos;
- k) rutinas de informática operacionales y administrativas;
- l) manejo de información turística por internet;
- m) vocabulario técnico del área;
- n) manuales, tarifarios, directorios, requisitos de migración y aduanas;
- o) mercadeo (marketing) turístico;
- p) operación de computadora, fax, teléfono o central telefónica, celular, fotocopidora, máquina de calcular y máquinas de tarjetas de crédito.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Comunicación oral clara, articulada y precisa, principalmente por teléfono;
- b) comunicación escrita con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- c) toma rápida de decisiones bajo presión de tiempo;
- d) negociación de servicios;
- e) cálculos matemáticos con fórmulas simples;
- f) organización en todos los trabajos;
- g) trabajo en equipo.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.

(Continúa)

- b) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- c) *Optimista*. Feliz, animado, no cae en depresiones ni desánimos a pesar de los fracasos, ve el lado positivo o bueno de las cosas.
- d) *Innovador*. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- e) *Persuasivo*. Buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador.

(Continúa)

APÉNDICE Y (Informativo)

Y.1 Otros resultados

Y.1.1 Este apéndice tiene por objeto ejemplificar otros resultados aplicables en situaciones particulares de la ocupación de agente de ventas. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Apoyar la gestión del negocio:*

- a) Orientar a otros colaboradores;
- b) participar de la acción de divulgación del paquete turístico;
- c) viabilizar la organización y sugerir solución para mejorar el desempeño.

Y.1.3 *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Comunicarse en idioma inglés para realizar contactos con turistas extranjeros.

Y.1.4 Cada resultado ejemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que puedan no estar establecidos en esta norma.

(Continúa)

APÉNDICE Z

Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Ley de Turismo. Ley 2002-97, publicada en el Suplemento del Registro Oficial 733, 27-XII-2002.

Reglamento General de Actividades Turísticas. Decreto 3400, publicado en el Registro Oficial 726, 17-XII-2002.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el Registro Oficial No. 116 del 10-VII-2000.

Z.2 BASES DE ESTUDIO

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.03-01:2003 - *Turismo - Agente de viagens - Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 2 445 **TÍTULO: TURISMO. AGENTE DE VENTAS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.** **Código:** SV 06.05-403

ORIGINAL: Fecha de iniciación del estudio: 2005-12-12	REVISIÓN: Fecha de aprobación anterior del Directorio Oficialización con el Carácter de por Resolución No. de publicado en el Registro Oficial No. de Fecha de iniciación del estudio:
--	--

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

Subcomité Técnico: **Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

NOMBRES:

INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

ASOCIACIÓN NACIONAL DE
RESTAURANTES DEL ECUADOR
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO
MINISTERIO DE TURISMO
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y
FORMACIÓN PROFESIONAL
SERVICIO ECUATORIANO DE
CAPACITACIÓN

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS
PROVINCIALES DE TURISMO DEL
ECUADOR

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS
FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR
ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES
DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES
TURÍSTICAS

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

SECTOR CONSUMIDORES
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS
PROVINCIALES DE TURISMO DEL
ECUADOR

Otros trámites:

El Directorio del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de 2008-03-28

Oficializada como: Voluntaria

Por Resolución No. 047-2008 de 2008-05-19

Registro Oficial No. 485 de 2008-12-10

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre
Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2)2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

Dirección General: E-Mail: furresta@inen.gov.ec

Área Técnica de Normalización: E-Mail: normalizacion@inen.gov.ec

Área Técnica de Certificación: E-Mail: certificacion@inen.gov.ec

Área Técnica de Verificación: E-Mail: verificacion@inen.gov.ec

Área Técnica de Servicios Tecnológicos: E-Mail: inencati@inen.gov.ec

Regional Guayas: E-Mail: inenguayas@inen.gov.ec

Regional Azuay: E-Mail: inencuenca@inen.gov.ec

Regional Chimborazo: E-Mail: inenriobamba@inen.gov.ec

URL: www.inen.gov.ec