**Kurs Pracownika Biura Podróży**

**PROGRAM**

**27 godzin lekcyjnych**

**1. Wprowadzenie do turystyki**  
Ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych  
Rodzaje imprez turystycznych  
Rynek touroperatorów w Polsce

**2. Współpraca z touroperatorami**  
Rodzaje umów  
Rezygnacje i anulacje  
Kontakt z działem agencyjnym  
Study tours

**3. Standardy obsługi klienta w biurze podróży**  
Obsługa bezpośrednia  
Obsługa telefoniczna  
Obsługa on line

**4. Techniki sprzedaży w turystyce**  
Nawiązanie kontaktu  
Analiza potrzeb  
Przygotowanie i prezentacja oferty  
Zbijanie obiekcji  
Finalizacja  
Zarządzanie relacjami

**5.** [**System rezerwacyjny MerlinX**](https://www.merlinx.pl/)

**6. Prezentacja wybranych kierunków wakacyjnych**   
Wybrane hotele  
Wybrane wycieczki lokalne

**7. Organizacja podróży**  
Niezbędne dokumenty  
Szczepienia obowiązkowe i zalecane  
Transport autokarowy i lotniczy  
Ubezpieczenia podróżne

**Kurs kończy się egzaminem wewnętrznym.**

**Ważne! Absolwenci otrzymują certyfikat ukończenia kursu organizowanego pod patronatem Polskiej Izby Turystyki.**