**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.**