REGISTRO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN:	
Código de Esquema:	TYA-ADV-201604
Versión de Esquema:	V-002
Fecha de elaboración:	11/04/2016

1.	**1.1 DENOMINACIÓN DEL PERFIL OCUPACIONAL.**	**AGENTE DE VENTAS - NTE INEN 2 445: 2008**
	1.2 DENOMINACIÓN DEL ESQUEMA	**AGENTE DE VENTAS - NTE INEN 2 445: 2008**
2.	**ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.**	La certificación se hará con base al perfil completo; por todas las unidades de competencia.
AJOS Y TAREAS	**3.1 Descripción del/los trabajo/s.**	**UC1: Realizar la planificación y preparación del punto de venta de acuerdo al protocolo establecido.** 1.1. Planear programas y actividades turísticas para la comercialización de productos y destinos ofertados por la agencia. 1.2. Manejar la base de datos de proveedores de servicios turísticos operativamente. 1.3. Organizar de manera efectiva el punto de venta. 1.4. Cuidar de la presencia personal y postura profesional. **UC2: Realizar la atención al turista, comunicando toda la información respectiva, de acuerdo al protocolo establecido.** 2.1. Atender al turista de acuerdo al protocolo establecido. 2.2. Realizar la exposición y venta de los paquetes turísticos ofertados por la agencia. **UC3: Realizar el cierre y pos venta de la operación de acuerdo al protocolo establecido.** 3.1. Receptar pago de acuerdo al protocolo establecido 3.2. Asegurar la satisfacción del turista 3.3. Apoyar al equipo de acuerdo a los procedimientos establecidos.
		UC1: Realizar la planificación y preparación del punto de venta de acuerdo al protocolo establecido. 1.1. Planear programas y actividades turísticas para la comercialización de productos y destinos ofertados por la agencia. 1.1.1. Identifica la necesidades de los turistas de acuerdo a sus intereses. 1.1.2. Organiza excursiones y actividades de acuerdo al perfil de los turistas, costos, atractivos turísticos de las localidades y finalidades específicas. 1.1.3. Organiza actividades como fam trip y eventos como ferias, congresos y otros, para la promoción turística, de las localidades, dirigida a turistas y proveedores de servicios. 1.1.4. Registra los datos del cliente y de los servicios o productos requeridos en el soporte previsto para ello. 1.2. Manejar la base de datos de proveedores de servicios turísticos operativamente. 1.2.1. Selecciona proveedores de servicios turísticos, que cumplan con la normativa vigente. 1.2.2. Domina software básico de ofimática para la elaboración y control de bases de datos. 1.3. Organizar de manera efectiva el punto de venta. 1.3.1. Controla la ambientación necesaria para la atención adecuada del turista de acuerdo a la oferta de la agencia de viajes. 1.3.2. Monta material publicitario. 1.3.3. Agrupa folletos promocionales por tipo, tamaño o preferencia del turista. 1.4. Cuidar de la presencia personal y postura profesional. 1.4.1. Cuida de la higiene y apariencia personal.

3. DESCRIPCIÓN DE TRAB.	**3.2 Descripción de las/s tarea/s.**	1.4.2. Maneja situaciones incomodas. 1.4.3. Usa lenguaje y trato apropiado. **UC2: Realizar la atención al turista, comunicando toda la información respectiva, de acuerdo al protocolo establecido.** 2.1. Atender al turista de acuerdo al protocolo establecido. 2.1.1. Recibe con cordialidad al turista. 2.1.2. Proporciona un servicio personalizado. 2.1.3. Asesora e informa al turista en relación a su viaje. 2.1.4. Expone planes de viajes existentes, excursiones y demás productos y servicios. 2.1.5. Orienta con folletería y mapas al turista para la toma de decisiones sobre viajes adecuados a sus deseos. 2.1.6. Informa precios, incluido impuestos, formas de pago, medios de transporte y fechas previstas de acuerdo con el objetivo de viaje. 2.1.7. Informa sobre requerimientos sanitarios de los lugares de visita. 2.1.8. Informa sobre requerimientos de documentos migratorios. 2.1.9. Organiza rutas e itinerarios de excursión. 2.1.10. Selecciona ciudades, hoteles y medios de transporte para proporcionar viajes de mayor interés turístico y atiende las preferencias del turista. 2.1.11. Facilita la adquisición de pasajes y la documentación necesaria. 2.1.12. Facilita el alquiler de vehículos y reservas de servicios turísticos 2.2. Realizar la exposición y venta de los paquetes turísticos ofertados por la agencia. 2.2.1. Resalta puntos importantes del producto turístico. 2.2.2. Motiva la decisión de compra. 2.2.3. Utiliza diversos estilos de negociación. 2.2.4. Maneja objeciones. 2.2.5. Cierra la venta. **UC3: Realizar el cierre y pos venta de la operación de acuerdo al protocolo establecido.** 3.1. Receptar pago de acuerdo al protocolo establecido 3.1.1. Concede descuento. 3.1.2. Recibe pago. 3.1.3. Hace consulta sobre crédito y autorización. 3.1.4. Emite documento de venta. 3.1.5. Registra la venta del producto turístico. 3.2. Asegurar la satisfacción del turista 3.2.1. Atiende pedidos especiales. 3.2.2. Atiende cambios requeridos por el turista. 3.2.3. Indica otros puntos de compra, agencia bancaria, terminal terrestre y aeropuerto. 3.2.4. Planifica y controla el seguimiento a los clientes vía en line. 3.2.5. Informa sobre promociones, servicios y atractivos turísticos adicionales al turista. 3.3. Apoyar al equipo de acuerdo a los procedimientos establecidos. 3.3.1**.** Coopera con el equipo de trabajo, para asegurar la toma de decisiones sobre viajes adecuados con los deseos del turista. 3.3.2. Ayuda en las diferentes actividades.
		UC1: Realizar la planificación y preparación del punto de venta de acuerdo al protocolo establecido. Capacidad para la innovación de nuevas propuestas de productos turísticos Capacidades organizativas Capacidad para la toma de decisiones Habilidad para realizar tratados comerciales con otras empresas **UC2: Realizar la atención al turista, comunicando toda la información respectiva, de**

4. CAPACIDAD REQUERIDA	4.1 Capacidades o Habilidades.	**UC2: Realizar la atención al turista, comunicando toda la información respectiva, de acuerdo al protocolo establecido.** Liderazgo. Dominio de lenguaje escrito y oral apropiado para la aplicación de técnicas de negociación Predisposición para escuchar. Habilidad para ofrecer un buen servicio. **UC3: Realizar el cierre y pos venta de la operación de acuerdo al protocolo establecido.** Organización y trabajo en equipo Capacidad para resolver conflictos Capacidad de mantener la calma bajo presión. Habilidad para adaptarse a cualquier sistema de trabajo.
	4.2 Conocimiento.	**UC1: Realizar la planificación y preparación del punto de venta de acuerdo al protocolo establecido.** Diseño y programación turística Manejo de software básico (ofimática) Organización y gestión de eventos Reglamento de agencias de viajes y guía de turismo(Ley de turismo) **UC2: Realizar la atención al turista, comunicando toda la información respectiva, de acuerdo al protocolo establecido.** Atención al cliente Venta y comercialización de servicios Ley de servicio al consumidor **UC3: Realizar el cierre y pos venta de la operación de acuerdo al protocolo establecido.** Contabilidad básica Cambios monetarios Manejo de software específico para agencia de viajes(amadeus, sabre) Uso de las tecnologías de información (aplicaciones, redes sociales, entre otros)
5.	LAS APTITUDES (CUANDO CORREPONDA).	N/A
6.	PRE- REQUISITOS (CUANDO CORRESPONDA).	**Nivel de Formación:** Título tercer nivel en Área Administrativa; Turística y/o afines (deseable) **Experiencia**: Al menos 2 años en puestos similares en el sector turístico. **Capacitación**: al menos unas 120 horas en cursos relacionados con la naturaleza de la ocupación
7.	CÓDIGO DE CONDUCTA (CUANDO CORRESPONDA).	Será considerado por el OEC, conforme Norma de Reconocimiento SETEC.
8.	CRITERIOS PARA LA CERTIFICACIÓN.	3. Cancelar cuota (de ser el caso y considerado por el OEC) 5. Firmar código de ética y conducta determinado por el OEC.
9.	MÉTODOS DE EVALUACIÓN INICIAL DE LA CERTIFICACIÓN.	**Teórico :** El postulante deberá como mínimo alcanzar el 70% de la calificación total en las evaluaciones que se le asigne. **Práctico:** El postulante obligatoriamente deberá alcanzar el 100% de la calificación, en donde se le evaluará las destrezas en las tres unidades de competencia.
10.	TIEMPO DE VIGENCIA	5 AÑOS

11.	**MÉTODO DE VIGILANCIA (DE SER EL CASO) CRITERIO, TIEMPO, FRECUENCIA,.**	Conforme lo determine el OEC, en función Norma de Reconocimiento.
12.	**CRITERIO PARA SUSPENDER O RETIRAR LA CERTIFICACIÓN**	Norma de Reconocimiento OEC.
13.	**CRITERIOS PARA CAMBIOS DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN DE SER EL CASO.**	Si existe alguna modificación al perfil ocupacional o norma técnica u otro elemento normativo superior, determinado por el Organismo regulador.
14.	**FECHA APROBACIÓN POR EL COMITÉ DE ESQUEMA.**	**27/06/2017**