

# DICAS PARA SE TORNAR UM **AGENTE DE VIAGENS** BEM-SUCEDIDO



**[SV]**  
Segue Viagem



# ÍNDICE

## **3 INTRODUÇÃO**

## **4 O QUE TODO AGENTE DE VIAGENS PRECISA SABER**

5 Vendendo mais e melhor

7 Criando pacotes de viagens

8 Entenda seu cliente

## **9 TÉCNICAS PARA SER UM AGENTE DE VIAGENS MELHOR**

10 Approach ao cliente

12 Busque o aperfeiçoamento

13 Use a tecnologia

15 Presença on e off-line

16 Esteja disponível

17 Aumentando suas vendas

18 Fidelizando clientes

# INTRODUÇÃO

O mercado de viagens e turismo tem se tornado cada vez mais competitivo. E você sabe o que isso significa? Para o agente de viagens significa estar sempre atento e em busca de aprimoramento profissional, de modo que a sua consultoria seja impecável do começo ao fim.

Vender pacotes de viagens vai muito além dos esforços no momento da venda. Exige conhecimento, disposição em ouvir o outro e até mesmo a habilidade de antecipar desejos e necessidades.

E para ajudar você, agente, a ser um profissional ainda melhor, preparamos um e-book recheado.

Confira agora mesmo!





O QUE TODO AGENTE DE  
VIAGENS **PRECISA SABER**

## VENDENDO MAIS E MELHOR

Para que você consiga vender mais e com mais qualidade, é importante investir também na atração de clientes, na qualificação de leads (em outras palavras, os clientes que você quer conquistar) e na fidelização de quem já fechou uma venda com você.

Uma das estratégias mais comuns para atrair os passageiros é a oferta de pacotes de viagens a preços mais baixos. Contudo, nem sempre isso é o suficiente. Descontos costumam agradar, é claro, mas é preciso conquistar a confiança e saber direcionar campanhas específicas para o público certo.



Portanto, investir em **MARKETING DE CONTEÚDO**, oferecendo conteúdo como uma maneira de alimentar o relacionamento com os clientes e aumentar a credibilidade do seu negócio, é uma excelente alternativa. Desta forma você pode educar os passageiros sobre produtos que muitas vezes eles nem pensam em adquirir, como seguro-viagem, locação de carro e compra antecipada de ingressos para parques, espetáculos e pontos turísticos, por exemplo.

Ao detalhar e deixar claros os benefícios desses produtos e serviços você terá mais facilidade para vender e inserir cada um deles nos pacotes de viagens, construindo, assim, um combo de vantagens.



# CRIANDO PACOTES DE VIAGENS

De acordo com a **TRAVEL BUSINESS ACADEMY**, renomada escola on-line que possui cursos para quem deseja trabalhar no mercado de viagens, clientes que compram pacotes, e não itens avulsos, são menos propensos a cancelar uma viagem, tornando este um ótimo negócio para os agentes, que têm a chance de combinar diferentes produtos e criar algo sob medida.

Para formatar os melhores pacotes, o principal é ter **INFORMAÇÃO**. E isso se aplica tanto aos destinos quanto às ferramentas que podem ser utilizadas para desenhar um roteiro personalizado e supercompleto.

Ter em mente o quanto o passageiro está disposto a gastar é fundamental, mas cabe ressaltar que os pacotes não podem ser pensados somente pelo viés econômico. Essencial mesmo é estar ciente de que cada um deles deve trazer um valor agregado e proporcionar a melhor experiência possível.



## ENTENDA SEU CLIENTE

Uma coisa é certa: o consumidor está sempre buscando por algo que vai além de uma cidade por onde ele possa passear. Ele quer tudo que aquele lugar tem a oferecer, uma imersão nas experiências daquele destino.

Fique atento às tendências e atualize suas ofertas com atrações que são novidades. Desta forma, além de agradar quem viaja para uma região pela primeira vez, você poderá alcançar também quem deseja repetir a viagem, ampliando suas atividades e enriquecendo a programação.

Aqui no [SEGUEVIAGEM.COM.BR](https://segueviagem.com.br) você encontra tudo isso, de informações completinhas de hotéis no Brasil e no mundo e guias de destinos com tudo o que você e o seu cliente precisam saber sobre determinada região, a posts com novidades, dicas e roteiros para todos os tipos de viagens. Quer mais? Ali você ainda consegue formatar roteiros personalizados e compartilhar muito conteúdo com o passageiro.





# TÉCNICAS PARA SER UM AGENTE DE VIAGENS MELHOR





## APPROACH AO CLIENTE

A melhor forma de abordar o cliente é colocando empatia à frente de tudo. Ou seja, é necessário ter total compreensão das necessidades, dúvidas, desejos e até mesmo dos medos que ele possa ter.

Afinal, quando alguém busca por determinado serviço, é comum ter receios quanto à qualidade do que será oferecido e sobre a credibilidade do negócio. Ao trabalhar com confiança, transparência e simpatia, as chances de fechar uma venda ficam ainda maiores.

O primeiro passo, portanto, é dominar completamente o que você tem a oferecer (como um serviço ou até mesmo as informações mais importantes sobre um destino, por exemplo) e ter transparência até mesmo para dizer quando algo não é do seu domínio – mas nada te impede de buscar essas informações posteriormente para prestar o melhor atendimento. O ideal é antecipar dúvidas e trazer respostas para eventuais problemas.



Foque sempre nos benefícios que você tem a oferecer ao cliente, como ofertas exclusivas e acesso às atrações dos destinos, mas tenha em mente de que é importante saber a melhor forma de apresentar cada uma dessas informações durante a abordagem.

Uma técnica que pode ser utilizada, independentemente da sua abordagem, é o **RAPPORT**, que consiste em acompanhar sutilmente as variantes de outra pessoa. Isso significa que gestos corporais, tom de voz e ritmo da fala, por exemplo, são maneiras de deixar o outro mais confortável e aberto ao que você tem a dizer.

Mas e quando o atendimento for on-line? É possível aplicar o rapport? De acordo com os especialistas, o rapport pode ser aplicado em qualquer situação. Para isso, basta identificar os traços característicos de expressão do passageiro e usar isso no momento de se comunicar, mesmo que seja via e-mail ou telefone.

# BUSQUE O APERFEIÇOAMENTO

Para se tornar o melhor agente de viagens, você pode apostar em cursos e treinamentos. Seja em cursos on-line, presenciais ou lendo conteúdos dedicados ao assunto, é sempre necessário se atualizar a partir da perspectiva de especialistas e pesquisadores do assunto.

O **TREND CURSOS** traz dezenas de cursos on-line, preparados em parceria com os principais destinos do mundo e os quais podem ser assistidos a qualquer hora e lugar - e dá para se cadastrar gratuitamente para ter acesso a esse material. Para deixar a capacitação ainda mais completa, a revista Segue Viagem, publicação trimestral do **GRUPO TREND**, também traz páginas e páginas de informação. A melhor parte é que dá para conferir tudo isso no computador, no tablet e no smartphone. É só acessar o **[SEGUEVIAGEM.COM.BR](http://SEGUEVIAGEM.COM.BR)** que está tudo lá!

Dica de ouro: faça da leitura e da capacitação um hábito. É mais do que importante ter na ponta da língua informações, dicas e sugestões diversas.





## USE A TECNOLOGIA

Hoje em dia, os agentes de viagens têm várias ferramentas práticas ao alcance das mãos. Se, por um lado, isso cria maior competitividade no mercado, por outro as pessoas que dominarem esses recursos sairão na frente.

Portanto, saber como usar as redes sociais para divulgar sua marca para um público bem segmentado é fundamental, além, é claro, de implementar ações de marketing digital para ampliar a visibilidade do seu negócio e acompanhar o cliente no percurso de compra.

E o uso dessas ferramentas não se esgota apenas nas funcionalidades mais óbvias. As redes sociais podem ser utilizadas para conhecer melhor os clientes, saber de seus gostos e, então, a partir do que eles exibem no meio on-line, favorecem a criação de pacotes e sugestões personalizadas, ampliando as chances de agradá-los.

Nas páginas das redes sociais do Segue Viagem, no **FACEBOOK**, **INSTAGRAM** e **TWITTER**, você encontra vários conteúdos para repost, além de informações muito úteis que podem dar uma força ao seu dia a dia.





## PRESENÇA ON E OFF-LINE

Para conquistar um público ainda maior e aumentar suas chances de sucesso, é essencial manter uma presença forte no on-line e no off-line. Isso envolve as estratégias de marketing digital, como a criação de um blog, disparo de e-mail marketing, práticas de SEO, inbound marketing e social media, entre outras.

No entanto, é importante tomar cuidado para que as estratégias não sejam incômodas, mesmo porque ninguém gosta de uma abordagem muito insistente. Para ajudar você, o Segue Viagem disponibiliza a ferramenta “Comunique seus clientes”, por meio da qual você pode disparar e-mails personalizados para a sua carteira de clientes. Se interessou? Então basta acessar a área do agente (o link pode ser encontrado na home do site). Ah, e o serviço é disponível apenas para clientes TREND. Caso queira fazer o seu cadastro com a gente, [CLIQUE AQUI](#).



## ESTEJA DISPONÍVEL

O agente de viagens é um companheiro do viajante. Além de ajudar no planejamento do roteiro, ele precisa estar disponível para possíveis emergências e eventuais dores de cabeça, seja antes, durante ou depois das viagens.

Dispor de um atendimento **24 HORAS** que não se restrinja aos dias úteis e também seja acessível aos feriados e finais de semana é uma maneira de passar ainda mais confiança e qualidade para o serviço prestado. Afinal, em muitos casos o viajante estará em um fuso horário diferente e poderá precisar de auxílio a qualquer momento.

Ferramentas como o e-mail e o WhatsApp são excelentes para essas situações! Gratuitas, elas permitem que você se mantenha disponível para resolver problemas de qualquer lugar.

Para ajudar você, a **TREND** também fornece atendimento emergencial 24 horas, 7 dias por semana.



## AUMENTANDO SUAS VENDAS

Se você deseja dar um up em suas vendas, além das dicas anteriores é válido criar estratégias envolvendo a abordagem mais adequada, como explicitamos no item anterior, sempre em conjunto com um bom planejamento.

Comece pelo mais simples: priorize os seus clientes, aqueles de quem você já tem os contatos. A dica aqui é aproveitar as oportunidades. No aniversário do passageiro ou logo após ele voltar de viagem são bons momentos para colher feedbacks, se aproximar e até oferecer um pacote para uma nova aventura.

Para elevar seu ticket médio, aposte em pacotes mais completos, com seguro-viagem, ingressos, city tours, transfers, aluguel de carros ou até um cruzeiro. Importante mesmo é se mostrar especialista no assunto e fazer de tudo para que a viagem seja a melhor experiência do passageiro.





## FIDELIZANDO CLIENTES

Quem viaja e tem uma boa experiência tem ainda mais chances de fechar outras viagens e se interessar por outros destinos! Por isso, vale a pena investir na **FIDELIZAÇÃO** dos clientes, apresentando ofertas especiais e estando presente em seu dia a dia, oferecendo via e-mail conteúdos que estejam dentro da esfera de seus interesses.

Lembre-se: cuide muito bem dos seus clientes. Isso é garantia de resultados cada vez melhores!

# [SV]

## Segue Viagem

[WWW.SEGUEVIAGEM.COM.BR](http://WWW.SEGUEVIAGEM.COM.BR)

