

## **Agente de viajes**

**Renne 58 años**

**Años de egresada: 43**

### **¿Cómo fue el proceso que te decidiste a elegir esta profesión?**

La verdad es que fue muy sencillo para mí decidir, por que en mi época solo existían las carreras tradicionales como ser derecho, arquitectura y a mí eso no me interesaba, yo sabía que quería trabajar en la agencia de viajes de mi familia por eso decidí estudiar secretariado para tener una base de estudio, y luego poder trabajar en la agencia.

Yo crecí en una familia donde hablar de viajes, turismo y temas relacionados a eso, era cosa de todos los días, por eso creo que él echo de que mi padre trabajase en la empresa me tentó mucho, y por eso decidí trabajar en eso cuando salí del colegio.

### **¿Tuviste algún tipo de orientación vocacional?**

No, creo que en mi época no existían esas cosas, igualmente no lo necesitaba por que tenía claro lo que quería hacer.

### **Cómo es un día habitual de tu trabajo?**

Bueno la verdad que hay muchas cosas diferentes que hacer cuando se trabaja en turismo.

Te cuento un poco de cómo esta compuesta la empresa así entiendes, mira hay tres departamentos que trabajan con distinto publico.

El primero es el departamento receptivo que se ocupa de vender el producto "Uruguay", ósea le vende a la gente del exterior que quiere venir a cualquier parte de nuestro país. Después hay un segundo departamento que es el de "turismo", donde le vendemos a la gente de Uruguay que quiere viajar a otro país.

Y por último está el departamento corporativo, que trabaja exclusivamente con empresarios que ya son clientes.

Ahora que ya te conté un poco como es la empresa, te cuento un día habitual. Primero al llegar siempre se revisan los mails donde se encuentran las reservas que hay hechas, a eso le llamamos "Colas", lo que se hace con eso es chequear si hubo alguna modificación en la reserva ya sea de horario, o si no hay mas cupos, y de esa forma poder confirmar al cliente que la reserva sigue en pie.

Después también sé esta en contacto con la gente ya sea por teléfono o en persona con la gente que viene de la calle a informarse.

También es fundamental navegar en Internet para ver que hay en el mercado ya sea de hotelería o que regiones interesantes hay para visitar, ciudades, etc. Y también estamos muy atentos a ver que es lo que ofrece la competencia.

Nos alimentamos con nueva información a través de los “workshops” que son reuniones que tenemos con mayoristas ( que venden el producto de hoteleria) donde se hacen exposiciones de hoteles o resorts y luego nosotros decidimos si queremos contratar ese servicio o no.

En cuanto a lo administrativo ingresamos todos los datos de nuestros clientes y pasajeros.

### **¿Contame algún ejemplo del tipo de problemas que habitualmente enfrentas?**

Hoy en día el problema más común es que a veces lanzamos promociones por ejemplo “viaje a panamá por U\$ 200”, pero nunca es esa cifra la que hay que pagar ya que siempre a eso hay que sumarle los impuestos, tasas,etc. Es como que a la gente le cuesta entender que hay que pagar impuestos y que estos son muy caros, a veces equivalen a la mitad del pasaje, y bueno se enojan bastante.

Y otro problema es que no siempre hay disponibilidad de lugar, y la gente se enoja mucho por eso.

### **¿ Qué debería tomar en cuenta alguien para saber si le gusta esta ocupación?**

Pienso que lo más importante es que le tiene que gustar el contacto con la gente, y estar siempre disponible con buena actitud, hay que ser muy servicial.

### **¿Qué le dirías a un joven que esta pensando en dedicarse a esta profesión?**

Le diría que tiene que tener vocación de servicio, y tener paciencia para aprender como encarar al publico dependiendo de la edad, poder adquisitivo etc. Por ejemplo no es lo mismo venderle un pasaje a un matrimonio joven que a uno mayor, y bueno hay que aprender a lidiar con las distintas edades, pero eso se aprende en la practica trabajando.

También es muy importante ser un buen vendedor, eso es fundamental.

### **¿ Hoy en día volverías a elegir lo mismo?**

Si, sin duda, adoro lo que hago.

### **Alguna lectura que recomendas para aproximarse a la disciplina**

No la verdad que no se me ocurre ninguna, lo que sí es bueno, es estar informado sobre los distintos países y ciudades y eso se puede buscar y leer en Internet, y bueno si se tiene la posibilidad de conocer lugares del mundo ni que hablar que es super importante, por que de

esa manera uno sabe lo que esta vendiendo cuando vende, ósea lo conoce con sus propios ojos.

**¿ Hoy en día sabes donde se estudia turismo?**

Sé que se puede estudiar en la UTU, o en la escuela de Puglia, pero sinceramente para mí lo que más importa es la practica, ósea te pueden enseñar a hacer una reserva, pero lo mejor es practicarlo todos los días trabajando, y así logras ser una buena agente de viajes, si no toda la teoría te la olvidas si no la practicas.