

## **PRESTIGIE O AGENTE DE VIAGENS – QUESTÕES PRÁTICAS**

(Núcleo de Agências de Viagens e Turismo da Acib)

Além do artigo disponível no [site da Acib](#), apresentamos algumas reflexões práticas sobre a utilização dos serviços de agências participantes do nosso Núcleo, e pedimos a sua divulgação:

1. Raríssimas promoções diferenciam o preço praticado pelas empresas aéreas ou operadoras daquele oferecido através das agências, porém.....
2. As agências recolhem ISS para a cidade na qual estão estabelecidas, enquanto uma venda por Internet credita os impostos ao município-sede da empresa vendedora;
3. As agências têm o conhecimento das propostas de vários fornecedores e pode compará-las para informar o consumidor de maneira ampla – as propostas são extremamente dinâmicas - quanto vale o seu tempo?
4. As agências geram empregos na região – onde estão as empresas aéreas hoje?
5. As agências representam proximidade e disponibilidade para o cliente – experimente um 0300 congestionado;
6. As agências têm sido as maiores promotoras de desenvolvimento e qualificação da mão de obra, já que as empresas aéreas, com dificuldades crescentes e estruturas cada vez mais reduzidas, têm relegado o treinamento;
7. As agências procuram administrar de modo ético e responsável a demanda do mercado e a ocupação dos vôos;
8. As agências locais defendem e procuram elevar os serviços prestados na região, como o recente posto da Polícia Federal, a qualidade dos cursos de turismo, os horários de vôos.
9. As agências estão atualizadas quanto aos fornecedores, sua regularidade, qualidade dos serviços e a relação custo-benefício. São habilitadas a comparar para você e por você;
10. As agências lhe fornecem, em contato único, informações sobre transporte aéreo, marítimo e rodoviário, documentos, passeios, hospedagem, seguros e você não corre riscos!

## **EXERÇA A RESPONSABILIDADE COMO CONSUMIDOR – SUGESTÕES PRÁTICAS**

1. EVITE orçamentos a cada aquisição de passagem aérea. Escolha uma agência de sua confiança e compare, pelos serviços, sua acuidade técnica e ética. **O que acontece a cada orçamento?** Para lhe fornecer o valor da passagem, é necessário gerar reservas, que ocuparão por alguns dias os assentos nos diversos vôos necessários, multiplicados pelo número de empresas aéreas e agências envolvidas. Um enorme prejuízo é gerado na distribuição de um produto perecível, além de elevar o valor para todos aqueles que procuram os mesmos vôos durante os bloqueios, já que a atualização dos valores oferecidos é resposta instantânea à ocupação (yield management ).
2. LEVE as suas sugestões e críticas com objetividade a quem lhe fornece o serviço: agências emitem passagens, mas não respondem pela qualidade do sanduíche, o número de assentos disponibilizados para uso de milhagem – se você quer melhoras, informe sua agência mas também o transportador, hotel ou cidade no momento do serviço;

3. DESEMPENE o seu papel: é preciso chegar no horário estipulado, estar inscrito em um programa para ter crédito de milhas, controlar as suas contas de milhagem como contas bancárias, sair do hotel quando combinado durante alta ocupação e cancelar as reservas que não serão utilizadas para ter o itinerário preservado;

4. AUXILIE o seu agente fornecendo o maior número de detalhes possível e conferindo todas as informações recebidas. Geralmente há tempo hábil para correções. EXERCITE assim o princípio de boa-fé e auxílio mútuo que rege os contratos e previsto no Código de Defesa do Consumidor;

5. TENHA CONSCIÊNCIA do custo envolvido em tudo: no seu tempo, no transporte, nos serviços oferecidos. As agências são remuneradas pelo que vendem, você é beneficiado por escolhê-las, a cidade pelo que lucra, e o sistema todo, pelo trabalho responsável.