



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS ORDEM DE SANTIAGO
ESCOLA BÁSICA E SECUNDÁRIA ORDEM DE SANTIAGO

CURSO PROFISSIONAL - TÉCNICO DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS TURMA: 3ªA ANO LECTIVO 2019/2020

DISCIPLINA: Marketing Turístico e Vendas

MÓDULO 6: “Prestar assistência ao cliente, turista e/ou visitante em operações turísticas”

FICHA DE TRABALHO Nº03

Nome Completo: _____ **Nº do Aluno:** _____
Classificação: _____ **Professor(a):** _____ **Data:** ___ / ___ /20__

TEMPO PREVISTO PARA A ACTIVIDADE: 2 módulos de 50 minutos

Com base numa breve leitura ao texto de apoio: **“Exemplo de reclamação escrita”**, responda às seguintes questões:

Exemplo de reclamação escrita

"Eu e mais duas pessoas compramos à Agência de Viagens Halcon em Viseu, uma viagem a Marrocos de 8 dias com início em 17/7 e término a 24/07/01.

Tendo tido logo problemas ainda no aeroporto de Lisboa devido a documentação errada que me foi entregue, estava longe de imaginar o que seriam as nossas férias.

*As nossas reservas foram feitas em hotéis de 4 **** num quarto triplo para 3 adultos.*

Logo na 1ª noite, (Marrakech), qual não é o nosso espanto quando o quarto triplo era um duplo com um divã onde não cabia um adulto. Tivemos pois que dormir 3 nas 2 camas. Contactamos a receção e disseram-nos que aquele hotel não tinha triplos e que a agência tinha conhecimento disso, sendo a alternativa o divã ou pagamento de outro quarto.

Como a nossa viagem a Marrocos era a Rota das Mil Kasbahs, ao 2º dia começamos a nossa rota pelo interior. As temperaturas oscilavam entre os 45º a 48/49º.

A rota não foi seguida em relação ao itinerário previsto.

O carro em que nós viajamos durante a Rota, com início no dia 18/07, estava avariado com uma fuga de água no radiador e o ar condicionado não funcionava, estando nós sujeitos no deserto a estas temperaturas, tendo chegado alguns dias a andarmos para cima de 300 Km.

Pelo motivo da avaria, o carro tinha de parar várias vezes para arrefecer e meter água, pois fervia, chegando mesmo o chofer a queimar-se nestas “reparações”.

Consequentemente não nos sobrava tempo para visitas uma vez que este era gasto "parados" na estrada com a chegada já tardia ao hotel.

Logo no 1º dia a Travelplan foi contactada pela Guia, tendo-nos sido prometido a solução para o 2º dia.

Isto foi o que se passou diariamente até ao dia 21, tendo pelo meio a Travelplan sempre prometido que nesse dia trocava a viatura. Saliento o dia 21 porque foi quando finalmente arranjam outro carro mas estava já concluída a Rota uma vez que no Domingo regressávamos a Marrakech que foi o nosso último destino por mais 2 dias.

Ainda no dia 20/07/01, contactei telefonicamente a agência que em Portugal nos tinha vendido a viagem e enviado também um fax em que mostrava toda a nossa indignação e desespero pela situação.

De referir que o carro em que viajamos em Marrocos era de 9 lugares e conjuntamente conosco viajaram espanhóis que também apresentaram as reclamações em "Badalona"/Barcelona.

Estávamos todos à beira de um ataque de nervos, ao ponto de alguns passageiros sofrerem de sintomas graves de ansiedade e claustrofobia.

*Finalmente e chegados novamente a Marrakech, pois já estava concluída a Rota, colocam-nos outra vez "Hotel Tropicana" num quarto de 2 camas e um divã. Chegamos a pedir à guia para nos trocar para outro hotel mesmo que fosse de 3*** para podermos descansar melhor uma vez que além de tudo vínhamos completamente arrasados com tudo o que se tinha passado.*

