



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 Nº05

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

TEMPO PREVISTO PARA A ACTIVIDADE: 3 módulos de 50 minutos

Com base numa breve leitura ao texto de apoio: “**Acompanhamento dos clientes durante o transfer**”, responda às seguintes questões:

Acompanhamento dos clientes durante o *transfer*

No caso de viagens aéreas, após todo o grupo ter recebido a bagagem e/ou passado pelo serviço alfandegário, solicita-se que aguarde num ponto específico, na sala de desembarque, sem se dispersar, enquanto o meio de transporte e o profissional acompanhante, que acompanhará os clientes durante o transfer entre o aeroporto e o meio de alojamento, são localizados.

A partir daí, o transfer passa a ser da responsabilidade deste profissional, que dará todas as informações necessárias ao bom aproveitamento da viagem.

Na realização de viagens turísticas e na receção, transferência e assistência de turistas, as agências de viagens podem utilizar os meios de transporte que lhes pertençam, devendo, quando se tratar de veículos automóveis com lotação superior a nove lugares, cumprir os requisitos de acesso à profissão de transportador público rodoviário interno ou internacional de passageiros que nos termos da legislação respetiva lhes sejam aplicáveis, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

Representantes das agências

Aos representantes das agências, quando devidamente identificados e em serviço, é permitido o acesso às delegações das alfândegas, aos cais de embarque e aos recintos destinados aos passageiros nos aeroportos ou gares.

Os **Guias-intérpretes** são técnicos da área turística que têm a função de acompanhar os turistas em viagens e visitas a locais considerados de interesse turístico, como museus, palácios, monumentos nacionais ou edifícios e paisagens, tendo sempre como principal objetivo o bem-estar e os interesses dos turistas.

No que se refere aos **correios de turismo**, estes profissionais são também responsáveis pelo bem-estar dos turistas, mas trabalham como representantes das organizações que promovem serviços turísticos.

Assim, além de prestarem alguns esclarecimentos aos clientes, têm de assegurar que o programa elaborado pela agência de viagens, por exemplo, corra como previsto (transportes, *check-in*, chegadas nos hotéis, etc.), atendendo sempre às eventuais reclamações dos clientes.

O guia-intérprete também pode ser, tal como os **correios de turismo**, um **transferista**. Ou seja, acompanha os seus clientes/turistas entre os locais de embarque e desembarque e os seus alojamentos.

O/A **Transferista** é o/a profissional que acolhe e acompanha turistas de estações terrestres, marítimas ou aéreas para locais de alojamento ou destes para aqueles, em trânsito de uma estação para outra, ou em deslocações cuja exclusiva finalidade seja a ligação entre dois locais onde forem prestados outros serviços turísticos.

Dadas as suas funções, estes profissionais necessitam de possuir excelentes capacidades de comunicação e convívio com os clientes/turistas. Além do gosto pelo contacto com pessoas, estes profissionais devem ter conhecimentos em línguas estrangeiras, larga capacidade de memorização, boa cultura geral, boa apresentação e apuro pessoal. O gosto em viajar é, naturalmente, importante.

O guia turístico e o transferista devem rigoroso respeito à verdade nas informações que prestem aos turistas.

No exercício das suas funções, é vedado ao guia turístico e ao transferista:

- a) Induzir os turistas a efetuar compras em estabelecimentos certos e determinados;
- b) Solicitar ou receber dinheiro, vantagem patrimonial ou qualquer outro benefício de um outro guia pela prestação de serviços no âmbito do presente diploma;
- c) Participar em qualquer modalidade de jogo de fortuna ou azar;
- d) Promover e comercializar bens.

❶ - De que modo é feito o **acompanhamento dos clientes** durante o **transfer** no caso das **viagens aéreas**?

❷ - As **Agências de Viagens** podem utilizar sempre os **seus meios de transporte**? **Fundamente**.

❸ - O que entende por ser **Guias-intérpretes**?

❹ - Faça a distinção entre **Representantes das Agências** e **Guias-intérpretes**.
