

## MANUAL DE AGENCIAMENTO

Gilson Machado Auerswald

Orientação: Prof. Nolsin de Paula Almeida

Orientação Metodológica: Prof. Ms. Heitor Romero Marques

O manual de agenciamento abordou, em seu conteúdo, referências históricas de sua atividade no mercado mundial, relatando a história de sucesso de Thomas Cook, considerado o pai da atividade de agenciamento no profissionalismo. Relatou, também, fatos históricos das primeiras viagens organizadas no Brasil.

O manual de agenciamento também abordou a situação das agências de viagens perante o mercado nacional e internacional, observando sua posição no bloco intermediário entre os países de agências de viagens possantes e atuantes e os de agências pequenas e modestas, relatando o crescente aumento de agências de viagens, por causa da inexistência de medidas para a sua constituição e o crescente número de turistas estrangeiros e internos, pela nova política de turismo e pela estabilização da moeda nacional.

No manual de agenciamento vem, como estudo, a estrutura das agências de viagens, classificando-as como de grande ou médio porte, as quais geralmente possuem matrizes e filiais, observando os procedimentos administrativos centralizados nas matrizes, e como órgãos executivos e de ponto de venda às filiais, procedimentos estes que são fundamentais e indispensáveis à orientação para o bom desenvolvimento das agências de viagens. O manual também aborda os serviços específicos, considerando os desenvolvidos em seus bastidores e os setores que formam suas bases empresariais em suas atividades

normais e rotineiras de trabalhar para dinamizar a diversidade de suas ofertas e estimular o desenvolvimento da demanda; e também sua credibilidade perante as empresas turísticas como prestadora de serviços na intermediação na venda de seus produtos ao público consumidor.

O manual de agenciamento traz em seu conteúdo informações que contribuirão para um melhor conhecimento do processo da emissão de bilhetes aéreos por meio da descrição e exemplificação dos procedimentos necessários. Não é, um manual que se baste por si só. Para quem se propõe a emitir bilhetes aéreos, deve, primeiramente, ter conhecimento de que a sua função vai além de simplesmente preencher bilhetes. É ele quem também faz reservas de vôos em diferentes companhias, calcula tarifas, formas de pagamento, inclusive crediários e, também, fornece ao passageiro informações a respeito de horários, conexões, tipos de avião, orientando-o quanto aos melhores trajetos e tudo o mais que este possa necessitar.

Também neste manual, destacaram-se procedimentos básicos para o agente prestar ao cliente informações e orientações sobre os alugueis de carros, os famosos *rent-a-car*.

O manual de agenciamento faz análise de sua legislação, informando ao agente os direitos e deveres da agência de viagens perante a empresa e diante do público consumidor.