

## Actividades Clave de la Agencia de Viajes para Personas de la Tercera Edad:

### 1. Identificación de Clientes Potenciales:

- Publicidad dirigida a personas mayores.
- Colaboración con centros de jubilados y comunidades de la tercera edad.
- Eventos promocionales en lugares frecuentados por personas mayores.

### 2. Asesoramiento Personalizado:

- Consultas telefónicas o presenciales para entender las necesidades y preferencias del cliente.
- Selección de destinos y actividades adaptadas a la movilidad y preferencias de la tercera edad.

### 3. Presentación de Ofertas:

- Creación de paquetes de viaje específicos para personas mayores.
- Detalle de servicios adicionales, como asistencia médica y seguro de viaje.

### 4. Reserva de Viaje:

- Proceso sencillo y asistido para realizar reservas.
- Garantizar accesibilidad en el proceso en línea y brindar apoyo para reservas telefónicas.

### 5. Preparación Previa al Viaje:

- Proporcionar información detallada sobre el destino y los servicios incluidos.
- Coordinar servicios especiales, como transporte adaptado y asistencia en aeropuertos.

### 6. Atención al Cliente Durante el Viaje:

- Establecer un punto de contacto disponible las 24 horas para emergencias.
- Brindar información sobre actividades locales y puntos de interés.

### 7. Recopilación de Retroalimentación:

- Solicitar comentarios sobre la experiencia del viaje.
- Utilizar la retroalimentación para mejorar servicios y personalizar futuros paquetes.

## 8. Programas de Lealtad y Descuentos:

- Ofrecer programas de lealtad para incentivar la repetición de negocios.
- Proporcionar descuentos especiales para clientes recurrentes y referencias.

## Flujograma del Proceso de Compra y Venta:

- Inicio: Cliente interesado en viajar.
- Identificación de Cliente Potencial: Publicidad, colaboración con comunidades.
- Asesoramiento Personalizado: Consulta para entender necesidades.
- Presentación de Ofertas: Creación de paquetes adaptados.
- Reserva de Viaje: Proceso de reserva sencillo.
- Preparación Previa al Viaje: Información detallada y coordinación de servicios.
- Atención al Cliente Durante el Viaje: Punto de contacto para emergencias.
- Recopilación de Retroalimentación: Solicitud de comentarios para mejorar.
- Programas de Lealtad y Descuentos: Incentivos para clientes recurrentes.
- Fin: Cliente satisfecho con su experiencia.