

CIPFP Mislata
2º AVGE

PROYECTO ENIGMATIC TOURS



Gil, Belén
Maroto, Esther
Sevillano, Óscar
Curso 2023-2024



ACTIVIDADES CLAVE

Podemos dividir nuestras actividades en:

- ***Actividades de producción***

Nuestras actividades de producción se basan en la creación y diseño de los viajes, actividades y eventos que más adelante ofertaremos a nuestros clientes.

A lo largo del año, también se recibirán 10 formaciones lectivas que equivaldrán a 50 horas según nuestro convenio. Estas formaciones se realizarán a lo largo de 3 años y equivaldrán a 150 horas.

Contamos con formación de Amadeus nivel 1,2 y 3, prevención de riesgos laborales, competencias básicas de informática, habilidades comunicativas y atención al cliente y formación tanto de recursos, geografía y cultura de África, Europa, América y Asia/ Oceanía.

- ***Actividades de solución de problemas***

Para mediar con los conflictos entre los trabajadores de nuestra empresa, tenemos unas pautas a seguir. Realizamos una serie de actividades como son las jornadas de convivencia, dónde los empleados llevarán a cabo dinámicas conjuntas para mejorar el trabajo en equipo y fomentar un buen ambiente laboral.

Si en algún momento hay algún conflicto con el cliente, deberemos llegar a un acuerdo. En caso de no hacerlo y soliciten una hoja de reclamaciones, se le comentará que no disponemos ya que, tratándose de una agencia online, todas las gestiones se realizan telemáticamente. Les enviaremos un correo donde dispondrán de un enlace a la plataforma ODR (Resolución de Litigios en Línea) que es desde dónde gestionamos las reclamaciones.

- ***Actividades de plataforma o red***

A través de nuestras redes y plataformas, creamos contenido visual e interactivo dónde nuestros clientes pueden expresar sus opiniones y mostrar sus intereses.