



## PLAN DE CAPACITACION AMAZONIA PARA JOVENES CONSTRUYENDO EL FUTURO

Grupo Amazonia comprometidos con la formación práctica de Asesores de ventas ha diseñado un programa de capacitación extendido que comprende 7 fases a cubrir en 1 año. Al finalizar el becario tendrá experiencia en ventas, atención al cliente, uso de software de oficina, desarrollara habilidades emocionales de manejo de estrés y trabajo bajo presión y tendrá la capacidad de continuar en el sector turístico en Hotelería, Aerolíneas, Restaurantes, agencia de viajes, etc.

### PERFIL DE LA CAPACITACION: ASESOR DE VENTAS

#### I. **Generales**

1. Nombre del Centro de Trabajo: GRUPO AMAZONIA
2. Duración de la jornada de capacitación en el trabajo
  - Número de horas al día: 8
  - Número de días a la semana: 5
3. Grado escolar mínimo: PREPARATORIA CONCLUIDA
4. Requerimientos físicos para ocupar el Espacio de Trabajo, cuando aplique:  
*Buena presentación, habilidades motrices para uso de equipo computacional, buena dicción, elocuencia (cognición).*

Conocimientos para el desempeño de sus funciones:

- *Conocimiento básico de Word* \_\_\_\_\_
- *Conocimiento básico de Excell* \_\_\_\_\_
- *Conocimiento de uso de redes sociales* \_\_\_\_\_

Habilidades para el desempeño de sus funciones:

- *Capacidad de toma de decisiones al momento de realizar cotizaciones* \_\_\_
- *Capacidad de adaptación y aprendizaje* \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Actitudes clave requeridos para lograr un buen desempeño de sus funciones:

- *Puntual* \_\_\_\_\_
- *Trabajo en equipo* \_\_\_\_\_
- *Honesto* \_\_\_\_\_



Distintivo C



Cda. Orquídea 198, Jardines de Tuxtla, 29020 Tuxtla Gutiérrez, Chis.  
RFC: CEMJ841017 | Tel. 9614210755 | 9612004333 www.grupoamazonia.com.mx  
Empresa Certificada con Distintivo C ¡Excelencia Empresarial! 2020-2022  
Certificados ante el programa de Calidad Moderniza,  
Obteniendo el Distintivo M 2021-2023

DISTINTIVO



PROGRAMA  
MODERNIZA

### FASE 1) **INTRODUCCION**

Durante esta etapa el Becario aprenderá lo básico acerca de la empresa, lineamientos, reglas y objetivos. Para el buen desarrollo trabajo en equipo en esta fase estableceremos las bases de la capacitación finalizando con una evaluación en cada Fase.

1. VISION Y MISION GRUPO AMAZONIA
2. VALORES E HISTORIA
3. POLITICAS DE CALIDAD Y ORDEN EN PROCESOS
4. PERFIL DEL ASESOR DE VENTAS Y OBJETIVOS
5. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA
6. HORARIOS Y PUNTUALIDAD
7. UNIFORME
8. OBJETIVOS
9. LINEAMIENTOS INTERNOS Y EVALUACIONES
10. FALTAS
11. PERMISOS
12. RETARDOS
13. REGLAMENTO DE LAS AREAS DE LA OFICINA
14. CONFIDENCIALIDAD DE DATOS
15. INTRODUCCION A JUNTAS Y REGLAS DE PARTICIPACION
16. META COMUNITARIA AMAZONIA
17. INCENTIVOS
18. EVALUACION DE LA FASE

### Fase 2) **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

EL becario comprenderá la importancia del correcto manejo de sus emociones para desarrollar el trabajo en equipo, elaborar cotizaciones bajo presión de tiempo, etc. En esta fase el Becario deberá tomar tiempo para estudiarse así mismo y determinar decisiones que le ayudaran a mejorar su capacidad de respuesta ante situaciones en su vida.

1. LOS ACUERDOS (Los Cuatro Acuerdos del Dr. Miguel Ruiz)
2. TALLER PRESENCIAL INTRODUCTORIO AL YO (Lic Ellery Carpio)
3. SISTEMA JAPONES DE LAS 5S (Lic. N Beatriz Malvido)
4. MANEJO DEL ESTRÉS (Lic. N Beatriz Malvido)
5. AUTOESTIMA E IMAGENE PERSONAL (Lic. N Beatriz Malvido)
6. VENDASE A SI MISMO (Lic. N Beatriz Malvido)
7. MAESTRIA DEL AMOR (Dr. Miguel Ruiz)
8. EVALUACION DE LA FASE



**Distintivo C**



Cda. Orquídea 198, Jardines de Tuxtla, 29020 Tuxtla Gutiérrez, Chis.  
RFC: CEMJ841017 | Tel. 9614210755 | 9612004333 [www.grupoamazonia.com.mx](http://www.grupoamazonia.com.mx)  
Empresa Certificada con Distintivo C ¡Excelencia Empresarial! 2020-2022  
Certificados ante el programa de Calidad Moderniza,  
Obteniendo el Distintivo M 2021-2023

DISTINTIVO



PROGRAMA  
**MODERNIZA**

### Fase 3) BOLETOS AEREOS

Durante esta Fase el becario aprenderá de manera completa el uso de plataformas virtuales y comprenderá las reglas y parámetros que deben ser tomadas en cuenta para ofrecer al cliente el servicio de transportación que sea ideal para los propósitos de su viaje. Aprenderá a conectar 2 o más boletos y elaborar cotizaciones lógicas y correctamente expresadas.

1. QUE ES UN BOLETO, PASAJERO
2. CHD, INF, ADT, SENIOR, UNMR
3. USO DE PLATAFORMAS DE AEROLINEAS NACIONALES
4. USO DE PLATAFORMA DE AEROLINEAS INTERNACIONALES
5. ALIANZAS Y CODIGOS COMPARTIDOS
6. CODIGO IATA PARA AEROPUERTOS EN MEXICO
7. CODIGOS DE DESTINOS PRINCIPALES PARA MEXICANOS
8. TIEMPOS DE CONEXIÓN, BANDAS, PISTA Y FACTORES DE RIESGO
9. REGLAS DE OPERACIÓN DE FRANQUICIAS
10. BASICO DE REGLAS DE OPERACIÓN DE TRAFICO Y CONTROL DE AEROPUERTO
11. PROCESOS DE ABORDAJE Y AIRPORT CONTROL
12. FAMILIAS TARIFARIAS VOLARIS
13. FAMILIAS TARIFARIAS VIVA
14. FAMILIAS TARIFARIAS INTERJET
15. FAMILIAS TARIFARIAS AEROMEXICO
16. BOLETOS INTERLINEALES
17. OPEN JOE, ONE WAY, ROUND TRIP
18. BOLETO MULTIDESTINOS (ARUNK)
19. CAPTURA DE DATOS CORRECTOS
20. PROCESO DE RESERVACION DE BOLETOS AEROMEXICO
21. EMISION DE BOLETO
22. REGLAS PARA LA CANCELACION DE BOLETO
23. ERRORES EN LA EMISION DE BOLETO
24. CAMBIOS DE FECHA
25. CAMBIO DE NOMBRE
26. CAMBIO DE RUTA
27. NIVELACION TARIFARIA
28. DERECHOS DEL PASAJERO
29. PROCESO DE ELABORACION DE COTIZACION DE VUELOS
30. ENSAYOS E INCORPORACION
31. PROCESOS PARA PASE DE ABORDAR
32. EDICION DE ITINERARIOS DE VUELO (CONFIRMACION)
33. PROCESO INTERNO DE ENTREGA DE BOLETO Y PASE
34. EVALUACION DE LA FASE



Distintivo C



Cda. Orquídea 198, Jardines de Tuxtla, 29020 Tuxtla Gutiérrez, Chis.  
RFC: CEMJ841017 | Tel. 9614210755 | 9612004333 [www.grupoamazonia.com.mx](http://www.grupoamazonia.com.mx)  
Empresa Certificada con Distintivo C ¡Excelencia Empresarial! 2020-2022  
Certificados ante el programa de Calidad Moderniza,  
Obteniendo el Distintivo M 2021-2023

DISTINTIVO



PROGRAMA  
MODERNIZA

#### Fase 4) **PROCESOS INTERNOS**

El becario aprenderá las funciones y procesos para su correcta aplicación durante el desarrollo práctico diario. Comprenderá la importancia de los procesos.

1. HUELLA DIGITAL
2. APLICACIÓN LAS 5S
3. CARPETA PERSONAL MENSUAL DE TRABAJO
4. PROMOCIONES DE OPORTUNIDAD
5. REPORTE DE VENTAS Y COTIZACIONES
6. EVALUACION DE LA FASE

#### Fase 5) **DISEÑO Y EDICION DE IMAGENES**

El becario aprenderá a utilizar programas para edición de imágenes en capas y plantillas. Parte del proceso de preparación de cotizaciones, tiene que ver con presentar al cliente imágenes atractivas que le motiven a decidir la mejor opción de entre las que se le presentan.

1. FORMATOS JPG, PNG
2. INTRODUCCION A MARKETING AMAZONIA
3. BASICOS DE PHOTOSHOP
4. USO Y EDICION DE INFOGRAFIAS
5. CRITERIOS DE BUSQUEDA Y SELECCIÓN DE IMÁGENES
6. SEARCHING IG
7. MANIPULACION DE PNG
8. CREACION DE PLANTILLAS
9. EVALUACION DE LA FASE

#### Fase 6) **EDICION DE VIDEO**

El becario aprenderá a seleccionar y grabar videos adecuados para editarlos y hacer presentaciones de utilidad para el perfil laboral.

1. SEARCHING YOUTUBE
2. TOMAS Y POSTURAS DE GRABACION
3. PREPARACION DE ENTREVISTA
4. ILUMINACION
5. BASICOS DE ADOBE PREMIER
6. SELECCIÓN DE AUDIO Y FONDOS
7. EDICION BASICA DE JINGLES IN/OUT
8. EDICION SHORT CLIPS
9. GRABACION CON DRON
10. PRACTICA HOTELES
11. EVALUACION DE LA FASE



**Distintivo C**



**SECTUR**  
SECRETARÍA DE TURISMO



Cda. Orquídea 198, Jardines de Tuxtla, 29020 Tuxtla Gutiérrez, Chis.  
RFC: CEMJ841017 | Tel. 9614210755 | 9612004333 [www.grupoamazonia.com.mx](http://www.grupoamazonia.com.mx)  
Empresa Certificada con Distintivo C ¡Excelencia Empresarial! 2020-2022  
Certificados ante el programa de Calidad Moderniza,  
Obteniendo el Distintivo M 2021-2023

**DISTINTIVO**



**PROGRAMA  
MODERNIZA**





Fase 7) **HOSPEDAJE**

Fase 8) **CRUCEROS**

TALLER INTRODUCTORIO INTERCRUISES

Fase 8) **PAQUETES INTERNACIONALES**

Fase 8) **PAQUETES NACIONALES**

Fase 8) **PAQUETES TURISMO RECEPTIVO / OWN PRODUCT DEVELOPMENT**

Fase 8) **TRASLADOS**

Fase 8) **PAQUETES INTERNACIONALES**



**AMAZONIA**  
Your Travel Leader



**Distintivo C**



Cda. Orquídea 198, Jardines de Tuxtla, 29020 Tuxtla Gutiérrez, Chis.  
RFC: CEMJ841017 | Tel. 9614210755 | 9612004333 [www.grupoamazonia.com.mx](http://www.grupoamazonia.com.mx)  
Empresa Certificada con Distintivo C ¡Excelencia Empresarial! 2020-2022  
Certificados ante el programa de Calidad Moderniza,  
Obteniendo el Distintivo M 2021-2023

**DISTINTIVO**



**PROGRAMA  
MODERNIZA**