

CURSO PROCESSO DE VIAGEM

Nuvem do Conhecimento

Sumário

5. Processo de viagem	5
1. Processo de Viagem.....	5
1.1 Apresentação.....	5
1.2 Saguão de espera e portão de embarque	5
1.3 Portão de embarque.....	6
1.4 Portão de embarque 1.....	6
1.5 O check-in rodoviário	7
1.6 Etapas importantes.....	7
1.7 Etapas importantes 1.....	8
1.8 Etapas importantes 2.....	8
1.9 Check-out aéreo e rodoviário	9
1.10 Check-out - aereo 1	9
1.11 Check-out rodoviario	10
1.13 Bagagem extraviada	10
1.14 Bagagem extraviada 1	11
1.15 Bagagem extraviada - Onibus	11
1.16 Dica para extravio de bagagem	12
1.18 Inspeção de segurança	12
1.19 Inspeção de segurança 1	13
1.20 Inspeção de segurança 2	13
1.21 Decolagem	14
1.22 Embarque	14
1.23 Boas-vindas.....	15

1.24 Passageiro no transporte rodoviário	15
1.25 Insenção de Tarifa	16
1.26 Dica 1	16
1.27 Dica 2	17
1.28 Dica 3	17
1.29 Dica 4	18
1.30 Documentação para embarque	18
1.31 Documentação 1	19
1.32 Documentação 2	19
1.33 Evite dor de cabeça	20
1.35 Sua Rota	20
1.36 Primeira escala	21
1.37 Pousando	21
1.38 Resumo	22
1.39 Segunda escala	22
1.40 A bagagem no transporte aéreo	23
1.41 Mudança ANAC	23
1.42 Peso da bagagem	24
1.43 Bagagem de mão	24
1.44 Exemplos	25
1.45 Despachando a bagagem	25
1.46 Franquia de bagagem - pós compra	26
1.47 A bagagem no rodoviário	26
1.48 Despachando a bagagem	27

1.49 Itens proibidos.....	27
1.50 Itens proibidos 1.....	28
1.51 Itens proibidos 2.....	28
1.52 Itens proibidos 3.....	29
1.53 Excesso de bagagem.....	29
1.54 Excesso de bagagem 1.....	30
1.55 Pousando.....	30
1.56 Resumo.....	31
1.57 Passageiros no transporte aéreo.....	31
1.58 Passageiros 1.....	32
1.59 Passageiros 2.....	32
1.60 Passageiro Infantil.....	33
1.61 Passageiro Criança.....	33
1.62 Passageiro Adulto.....	34
1.63 Terceira escala.....	34
1.64 Dicas para o embarque.....	35
1.65 Dica de ouro.....	35
1.66 Check-in aéreo.....	36
1.67 Check-in 1.....	36
1.68 Check-in 2.....	37
1.69 Check-in 3.....	37
1.70 Check-in 4.....	38
1.71 Check-in 5.....	38
1.72 Check-in 6.....	39

1.73 Check-in 7	39
1.74 Dicas de check-in	40
1.75 Dicas de check-in 1	40
1.76 Dicas de check-in 2	41
1.77 Dicas de check-in 3	41
1.78 Pousando	42
1.79 Resumo	42
1.80 Quarta escala	43
1.81 Tarifas aéreas	43
1.82 Tarifas aéreas 1	44
1.83 Tarifas aéreas 2	44
1.84 Tarifas aéreas 3	45
1.85 Tarifas rodoviárias	45
1.86 Tarifa rodoviário 1	46
1.87 Tarifa rodoviário 2	46
1.88 Tarifa rodoviário 3	47
1.89 Tarifa rodoviário 4	47
1.90 Tarifa rodoviário 5	48
1.91 Tarifa rodoviário 6	48
1.93 Pousando	49
1.94 Resumo	49
1.98 Desembarque	50

5. Processo de viagem

1. Processo de Viagem

1.1 Apresentação



1.2 Saguão de espera e portão de embarque

PROCESSO DE VIAGEM

Saguão de espera

Uma vez realizada a inspeção de segurança, o próximo passo é aguardar o embarque no **saguão de espera**.

Nesse local será anunciado, via alto-falante e nos painéis eletrônicos, **o número do voo, a cidade de partida e destino** e, para qual **portão os passageiros deverão se direcionar**.

SAIR

1.3 Portão de embarque



1.4 Portão de embarque 1



1.5 O check-in rodoviário

PROCESSO DE VIAGEM

○ check-in rodoviário

O ambiente rodoviário é mais simples e não exige tantos procedimentos como nos aeroportos, porém **é preciso tomar alguns cuidados** para que a viagem não seja prejudicada.



Terminal rodoviário

SAIR

1.6 Etapas importantes

PROCESSO DE VIAGEM

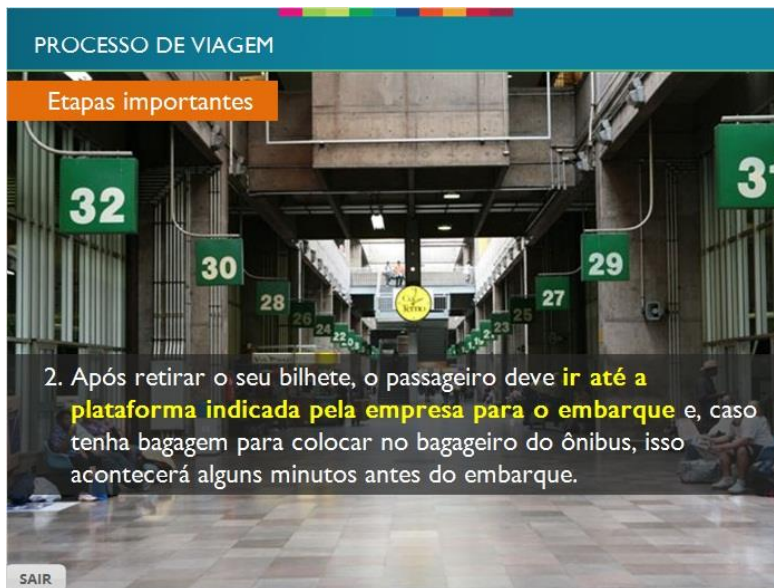
Etapas importantes



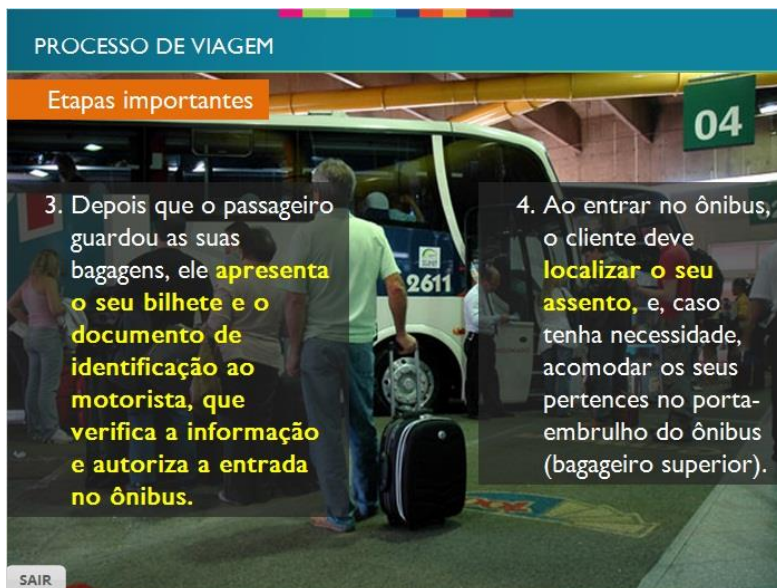
1. Ao chegar à rodoviária com antecedência mínima de uma hora, **o passageiro deve se dirigir ao guichê com o resumo de compra e o documento de identificação em mãos.** Lá ele pegará o seu bilhete, garantindo o embarque.

SAIR

1.7 Etapas importantes 1



1.8 Etapas importantes 2



1.9 Check-out aéreo e rodoviário

PROCESSO DE VIAGEM

Fazendo check-out

←  **Desembarque**
Arrivals
Llegadas

O check-out, que significa **saída** em português, é o momento de **desembarque da aeronave ou do ônibus**.

SAIR

1.10 Check-out - aéreo 1

PROCESSO DE VIAGEM

○ check-out aéreo

No transporte aéreo, após sair do avião, caso o passageiro tenha bagagem despachada, deverá se dirigir ao local das esteiras para aguardar que ela seja retirada do avião e disponibilizada na esteira.

DICA: é recomendável que o cliente coloque nome e telefone ou ainda algum objeto que auxilie na identificação da bagagem.

SAIR

1.11 Check-out rodoviário

PROCESSO DE VIAGEM

O check-out rodoviário

Já no transporte rodoviário, assim que desembarcar no local de destino, o passageiro deve apresentar ao funcionário da empresa o cupom que comprova que ele utilizou o bagageiro e retirar a sua bagagem.

LEMBRE-SE: esse cupom é o comprovante de que o passageiro precisa para retirar a sua bagagem ao final da viagem. Deverá ser guardado com cuidado, pois sem ele a empresa pode impedir a retirada dos pertences.

SAIR



1.13 Bagagem extraviada

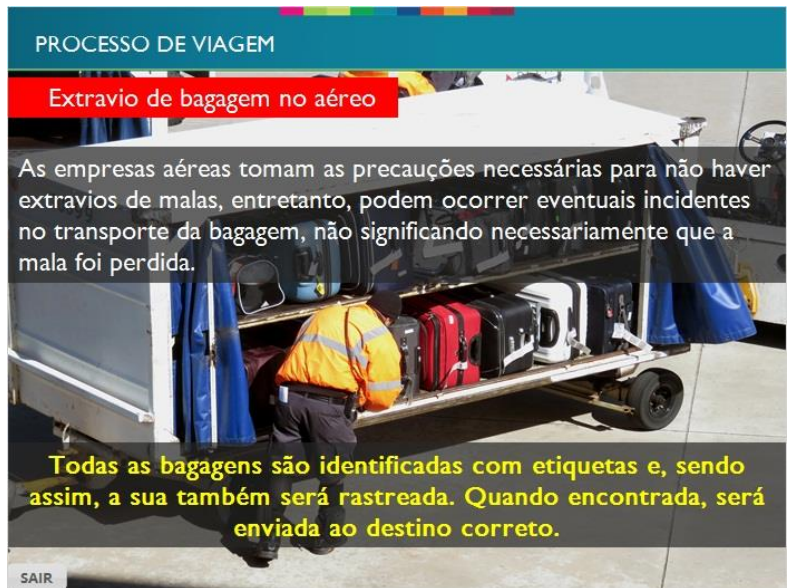
PROCESSO DE VIAGEM

Extravio de bagagem no aéreo

As empresas aéreas tomam as precauções necessárias para não haver extravios de malas, entretanto, podem ocorrer eventuais incidentes no transporte da bagagem, não significando necessariamente que a mala foi perdida.

Todas as bagagens são identificadas com etiquetas e, sendo assim, a sua também será rastreada. Quando encontrada, será enviada ao destino correto.

SAIR



1.14 Bagagem extraviada 1

PROCESSO DE VIAGEM

Extravio de bagagem no aéreo

Se a bagagem não aparecer na esteira, o passageiro deverá **procurar um funcionário da empresa aérea antes de sair da sala de desembarque.**

Quando as malas forem localizadas, a empresa as devolverá no endereço informado pelo passageiro.



SAIR

1.15 Bagagem extraviada - Ônibus

PROCESSO DE VIAGEM

Extravio de bagagem no rodoviário



Caso haja extravio da bagagem, o passageiro tem direito a uma indenização da empresa de ônibus. Para isso, a reclamação deve ser feita por meio de **formulário, logo após o término da viagem, diretamente ao motorista ou no guichê da empresa.**

SAIR

1.16 Dica para extravio de bagagem

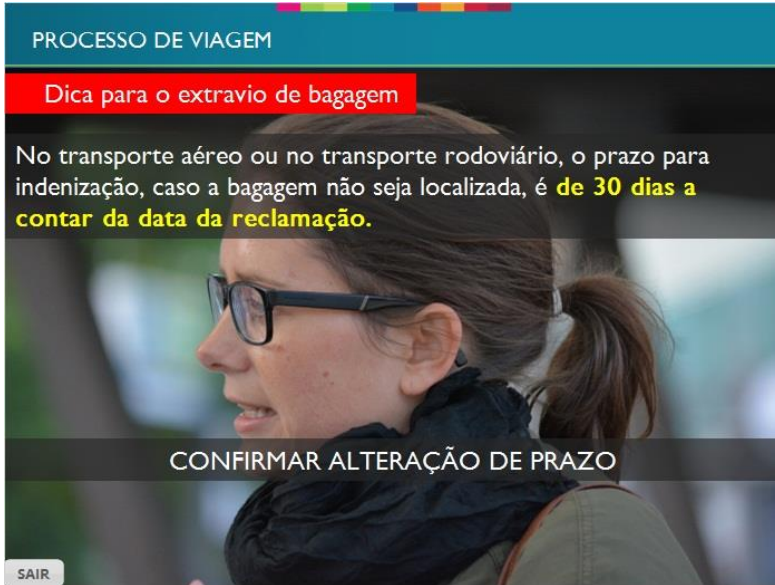
PROCESSO DE VIAGEM

Dica para o extravio de bagagem

No transporte aéreo ou no transporte rodoviário, o prazo para indenização, caso a bagagem não seja localizada, é **de 30 dias a contar da data da reclamação**.

CONFIRMAR ALTERAÇÃO DE PRAZO

SAIR



1.18 Inspeção de segurança

PROCESSO DE VIAGEM

Inspeção de segurança

Após realizada a primeira etapa, os passageiros devem se **dirigir à inspeção de segurança**, onde terão acesso ao saguão de espera e, posteriormente, ao portão de embarque.

SAIR



1.19 Inspeção de segurança 1

PROCESSO DE VIAGEM

Detector de metal e esteiras de raios x



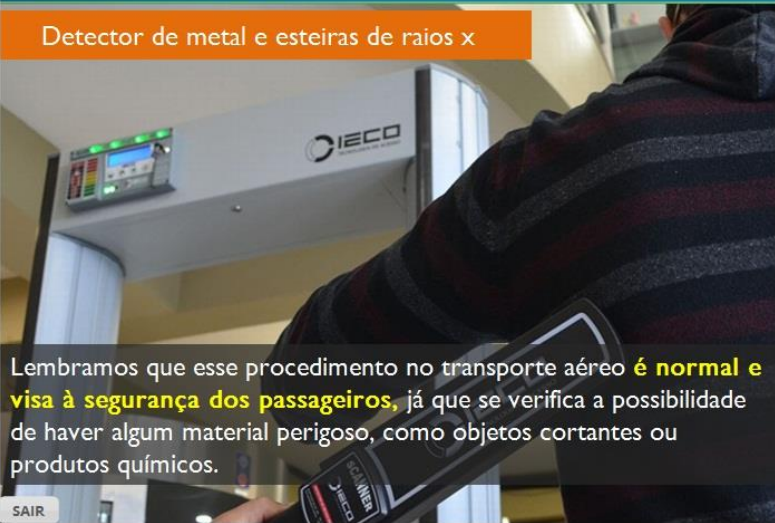
Na inspeção, o cliente passará pelo **detector de metal** e colocará os seus pertences metálicos, como moedas, cintos, celular e chaves, **na esteira de raios x**.

SAIR

1.20 Inspeção de segurança 2

PROCESSO DE VIAGEM

Detector de metal e esteiras de raios x



Lembramos que esse procedimento no transporte aéreo **é normal e visa à segurança dos passageiros**, já que se verifica a possibilidade de haver algum material perigoso, como objetos cortantes ou produtos químicos.

SAIR

1.21 Decolagem



1.22 Embarque



1.23 Boas-vindas



1.24 Passageiro no transporte rodoviário

A presentation slide with a teal header bar containing the text 'PROCESSO DE VIAGEM'. Below the header is a red rectangular bar with the text 'Transporte rodoviário'. Underneath this bar is a paragraph of text: 'No caso do transporte rodoviário, segundo as regras da Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT), é considerado como criança o passageiro com até 5 anos e 11 meses de idade.' Below the text is a photograph of a young child smiling and resting their chin on their hands. A small 'SAIR' button is visible in the bottom left corner.

PROCESSO DE VIAGEM

Transporte rodoviário

No caso do transporte rodoviário, segundo as regras da Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT), é considerado como criança o passageiro com até **5 anos e 11 meses de idade**.

1.25 Isenção de Tarifa

PROCESSO DE VIAGEM

Isenção de tarifa

A criança tem isenção de tarifa, desde que transportada no colo, ou seja, **não ocupe poltrona**.

Mesmo se ela for menor de 5 anos e 11 meses e ocupar poltrona ela **pagará o preço integral da tarifa**.



SAIR

1.26 Dica 1

PROCESSO DE VIAGEM

Olha a dica!



Além do passageiro criança, **não há outras classificações** no transporte rodoviário.

SAIR

1.27 Dica 2

PROCESSO DE VIAGEM

Olha a dica!



Outro ponto importante é que, na linguagem do transporte aéreo, a abreviação da palavra **PASSAGEIRO** é **pax**. Assim, fica convencionado e fácil se comunicar para todos que trabalham nessa área!

SAIR

1.28 Dica 3

PROCESSO DE VIAGEM

Olha a dica!



Para **atendimento especial**, recomendamos entrar em contato direto com a companhia aérea ou com a empresa rodoviária que prestará o serviço para saber mais detalhes.

SAIR

1.29 Dica 4

PROCESSO DE VIAGEM

Olha a dica!



Nesses casos, as empresas devem ser avisadas sobre o atendimento especial com uma **antecedência mínima de 3 dias antes do embarque.**

SAIR

1.30 Documentação para embarque

PROCESSO DE VIAGEM

Documentos para embarque

O passageiro pode apresentar no embarque um dos seguintes documentos:



Para identificar os documentos, passe o mouse em cima de cada imagem.

SAIR

1.31 Documentação 1

PROCESSO DE VIAGEM

Ponto de atenção - Documentos para embarque

O documento apresentado deve ser um **documento original, com foto e válido em todo o território nacional.**

Recomenda-se que o documento tenha sido emitido até, no máximo, **10 anos antes da data da viagem.**



SAIR

1.32 Documentação 2

PROCESSO DE VIAGEM

Ponto de atenção - Documentos para embarque

Essa regra vale tanto para o aéreo quanto para o rodoviário, por isso peça **ao seu cliente que confira a documentação com antecedência para evitar transtornos.**



SAIR

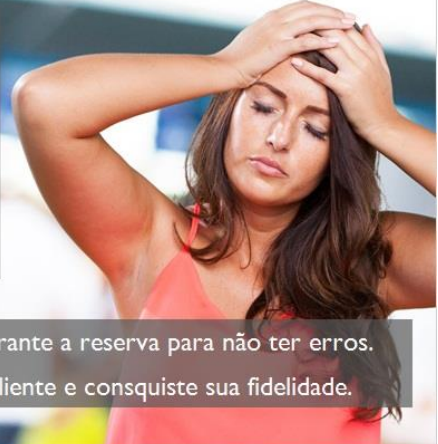
1.33 Evite dor de cabeça

PROCESSO DE VIAGEM

Evite dor de cabeça, não deixe seu cliente no aeroporto.

As correções de nomes levam muito tempo para serem feitas e na maior parte dos casos as cias não aceitam, o que pode ocasionar na perda do voo. Com o nome errado o cliente não embarca.

Peça o RG do seu cliente, durante a reserva para não ter erros.
Garanta a satisfação do seu cliente e conquiste sua fidelidade.



1.35 Sua Rota

PROCESSO DE VIAGEM

Sua rota

Este curso foi preparado para ter escala em **quatro capítulos**.



Capítulo 1
Na ponta
da língua

Capítulo 2
A bagagem

Capítulo 3
Embarque e
desembarque

Capítulo 4
Tipos de
tarifas

SAIR

1.36 Primeira escala



1.37 Pousando



1.38 Resumo

PROCESSO DE VIAGEM

Pousando



Neste **primeiro capítulo**, aprendemos principalmente que:

- Existem alguns padrões para os transportes aéreo e rodoviário;
- Um desses padrões é a classificação dos passageiros, que, no aéreo divide-se em criança, infantil e adulto;
- Crianças de até 6 anos no transporte rodoviário não pagam passagem, desde que sejam transportadas no colo;
- No mundo do turismo um termo

SAIR

1.39 Segunda escala

PROCESSO DE VIAGEM

Segunda escala



Capítulo 2
A BAGAGEM

Pronto, venda realizada! Vamos entender melhor sobre os procedimentos de bagagem praticados pelas empresas parceiras.

Assim, se o seu cliente tiver alguma dúvida, você consegue ajudar!

SAIR

1.40 A bagagem no transporte aéreo

PROCESSO DE VIAGEM

Bagagem



É preciso ficar atento às determinações referentes à bagagem para **evitar transtornos no momento da viagem**.

O passageiro pode levar dois tipos de bagagem: **a de mão**, para objetos pessoais e de valor, e **a mala para ser despachada**, que viaja no porão do avião ou no bagageiro do ônibus.

SAIR

1.41 Mudança ANAC

PROCESSO DE VIAGEM

Bagagem

No caso da bagagem nas viagens de avião, recentemente a **ANAC** realizou algumas alterações para ofertar ao cliente a oportunidade de **escolher a utilização ou não da franquia da bagagem**.



Vamos entender melhor o que foram estas alterações!

SAIR

1.42 Peso da bagagem

PROCESSO DE VIAGEM

Bagagem



Se ele optar pela **tarifa com franquia** de bagagem, **poderá levar uma mala de até 23 kg** para ser despachada no porão

Já se ele optar pela **tarifa sem franquia** de bagagem, ele **poderá levar apenas a bagagem** de mão, que nos aviões **atualmente passou de 05 kg para 10 kg**.

SAIR

1.43 Bagagem de mão

PROCESSO DE VIAGEM

A bagagem de mão no transporte aéreo



Como acabamos de falar, a bagagem de mão deve ter no **máximo 10 kg** e não ultrapassar 115 cm quando somados o comprimento, a altura e a largura.

SAIR

1.44 Exemplos

PROCESSO DE VIAGEM

A bagagem de mão no transporte aéreo

Aconselha-se levar nesta mala, **objetos frágeis e importantes, de valor econômico e sentimental ou úteis** à viagem, como equipamentos eletrônicos (**laptop, tablet, celular, câmera**), **remédios, dinheiro, documentos, chaves, material para leitura** etc.



SAIR

1.45 Despachando a bagagem

PROCESSO DE VIAGEM

Despachando a bagagem no transporte aéreo



Nos voos domésticos, ou seja, aqueles que acontecem dentro do país, quando o cliente escolhe pela franquia de bagagem, são permitidos **23 kg de bagagem por passageiro**.

SAIR

1.46 Franquia de bagagem - pós compra

PROCESSO DE VIAGEM

É possível comprar a franquia de bagagem depois?

Sim, **caso o cliente queira comprar a franquia de bagagem** após ter realizado a compra da sua passagem, é necessário que ele entre em contato com a companhia aérea para fazer a compra da franquia separada ou ainda adquirir no momento do check-in.



SAIR

1.47 A bagagem no rodoviário

PROCESSO DE VIAGEM

Levando a bagagem no ônibus

A bagagem de mão transportada no ônibus também deve ser de fácil acomodação, para que possa ser levada no porta-embrulhos, ou seja, acima das poltronas.

Assim como no avião, o peso máximo desse tipo de bagagem **não pode ultrapassar os 5kg.**

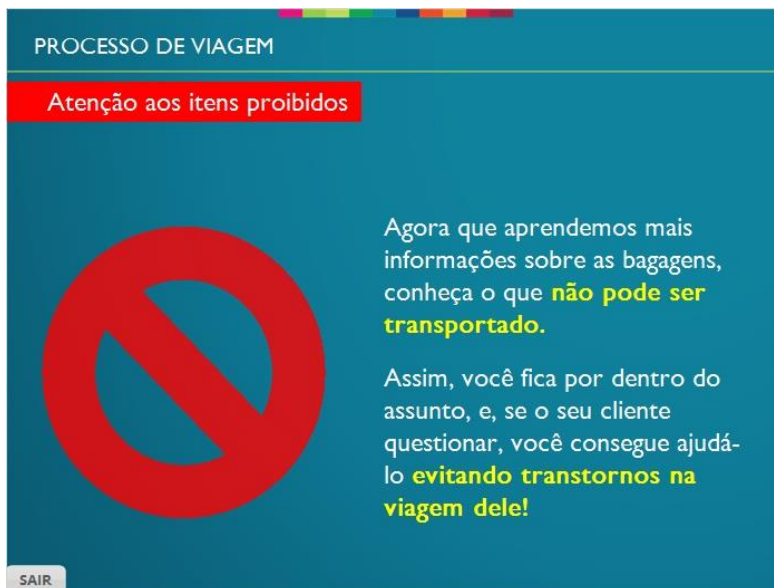


SAIR

1.48 Despachando a bagagem



1.49 Itens proibidos



1.50 Itens proibidos 1

PROCESSO DE VIAGEM

Atenção aos itens proibidos

Armas e réplicas de armas, objetos pontiagudos ou cortantes, como, tesoura, canivete, saca-rolha, navalha etc.



SAIR

1.51 Itens proibidos 2

PROCESSO DE VIAGEM

Atenção aos itens proibidos



Outros instrumentos que possam ferir como, martelo, alicate, bastões etc.

SAIR

1.52 Itens proibidos 3

PROCESSO DE VIAGEM

Atenção aos itens proibidos

Substâncias tóxicas, explosivas ou inflamáveis como aerossóis, fluido de isqueiro, etc.



Essas regras valem tanto para o aéreo quanto para o rodoviário!

SAIR

1.53 Excesso de bagagem

PROCESSO DE VIAGEM

Excesso de bagagem



Caso o passageiro tenha **excesso de bagagem**, ou seja, se ele exceder o peso permitido, **haverá cobrança** da quantidade a mais.

Essa tarifa varia de acordo com a política de cada companhia ou empresa rodoviária.

SAIR

1.54 Excesso de bagagem 1

PROCESSO DE VIAGEM

Excesso de bagagem

É importante ressaltar que, mesmo pagando o excesso de bagagem **o peso máximo que um cliente pode levar é de 70 Kg**, tanto no transporte aéreo quanto no transporte rodoviário.

SAIR



1.55 Pousando



1.56 Resumo

PROCESSO DE VIAGEM

Pousando



Neste **segundo capítulo**, aprendemos principalmente que:

- No transporte aéreo, a mala de mão pode pesar no máximo 5kg;
- Já a mala despachada pode pesar no máximo 23 kg;
- Os objetos delicados devem ser transportados na bagagem de mão, para evitar estragos;
- Assim como no transporte aéreo, a bagagem de mão do rodoviário pode pesar no máximo 5 kg;

SAIR

1.57 Passageiros no transporte aéreo

PROCESSO DE VIAGEM

Regras básicas

Para que o seu cliente faça uma viagem segura e tranquila, é importante seguir alguns **padrões** determinados pelos mercados aéreo e rodoviário.

A seguir, vamos conhecer essas **particularidades** para saber informar o cliente quando necessário.



SAIR

1.58 Passageiros 1

PROCESSO DE VIAGEM

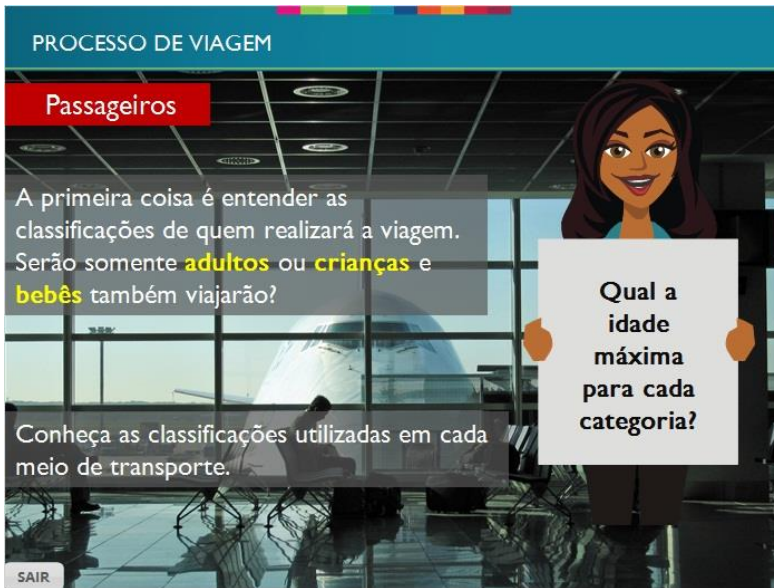
Passageiros

A primeira coisa é entender as classificações de quem realizará a viagem. Serão somente **adultos** ou **crianças** e **bebês** também viajarão?

Conheça as classificações utilizadas em cada meio de transporte.

Qual a idade máxima para cada categoria?

SAIR



1.59 Passageiros 2

PROCESSO DE VIAGEM

Transporte aéreo

No aéreo são utilizadas três classificações de passageiros:

Infantil

Criança

Adulto

SAIR



1.60 Passageiro Infantil

PROCESSO DE VIAGEM

Infantil

O público considerado pelo mercado aéreo como bebê são as crianças entre **zero e 1 ano e 11 meses de idade**.

A sigla padrão para esse público é **INF**, de infant (infantil), na língua inglesa.

Atente-se que crianças com 1 ano e 12 meses completos **já pagam passagem referente à classificação infantil**.

SAIR

1.61 Passageiro Criança

PROCESSO DE VIAGEM

Criança

A partir dos **2 anos de idade até os 11 anos e 30 dias**, esse público é classificado pelo mercado aéreo como **CHD**, que significa criança em inglês.

SAIR

1.62 Passageiro Adulto

PROCESSO DE VIAGEM

Adultos



Todas as pessoas **a partir dos 12 anos completos** são consideradas adultos, tanto no mercado aéreo quanto no mercado rodoviário.

Para esse público, a sigla usada no mercado aéreo é **ADT**, de adult em inglês.

SAIR

1.63 Terceira escala

PROCESSO DE VIAGEM

Terceira escala



Capítulo 3
EMBARQUE E DESEMBARQUE

Passagem comprada e paga, mala pronta e documento na mão, agora é hora de embarcar.

Aprenda mais sobre os procedimentos de embarque e desembarque.

SAIR

1.64 Dicas para o embarque

PROCESSO DE VIAGEM

Dicas de ouro para o embarque

As dicas a seguir valem para as viagens aéreas e rodoviárias, por isso fique atento a cada uma e tenha um **atendimento nota 10!**

Caso tenha **mais de um local para embarque na cidade**, oriente o seu cliente sobre qual aeroporto ou rodoviária ele embarcará, para evitar transtornos e atrasos no dia da viagem.

SAIR



1.65 Dica de ouro

PROCESSO DE VIAGEM

Dica de ouro

Se o cliente tiver dúvidas quanto as bagagens oriente-o sobre as medidas e os pesos permitidos para a **bagagem de mão** (aquelas que podem ir junto com ele) e para as **bagagens despachadas** (aquelas que vão no porão/bagageiro).

SAIR



1.66 Check-in aéreo

PROCESSO DE VIAGEM

Check-in no aeroporto

Chegando ao aeroporto, o passageiro **precisa cumprir as seguintes etapas:**

1. Identificar a companhia aérea;
2. Efetuar o check-in no balcão da companhia que consta no bilhete;
3. Caso tenha malas, o cliente deve despachar no momento do check-in;

A photograph of an airport check-in area. In the foreground, there are several check-in counters with digital displays showing flight information. Passengers are visible in the background, some standing and some pushing luggage carts. The scene is brightly lit, typical of an airport terminal.

1.67 Check-in 1

PROCESSO DE VIAGEM

Check-in no aeroporto

Chegando ao aeroporto, o passageiro **precisa cumprir as seguintes etapas:**

4. Passar pelo detector de metais;
5. Aguardar no saguão de espera;
6. Apresentar-se a companhia aérea para o embarque com o seu documento original e o bilhete de embarque.

A photograph of an airport check-in area, similar to the one in the previous block. It shows a long line of check-in counters with digital displays. Passengers are waiting in line, and some are pushing luggage carts. The area is busy and well-lit.

1.68 Check-in 2

PROCESSO DE VIAGEM

Check-in no aeroporto



"Check-in" em português significa "chegada ou apresentação". Esse procedimento pode ser realizado via **internet, nos totens localizados dentro do aeroporto ou pessoalmente no guichê da companhia** escolhida para voar.

SAIR

1.69 Check-in 3

PROCESSO DE VIAGEM

Check-in no guichê



Para realizar o check-in no guichê, o cliente deve chegar com **antecedência mínima de 2 horas** à companhia aérea escolhida, além de apresentar um **documento original com foto válido em todo o território nacional e o resumo de compra da Vai Voando**.

SAIR

1.70 Check-in 4

PROCESSO DE VIAGEM

Check-in no guichê



Nesse momento será entregue o **cartão de embarque**. Caso haja **bagagens a serem despachadas**, também devem ser entregues ali.

SAIR

1.71 Check-in 5

PROCESSO DE VIAGEM

Check-in nos totens



Nos **totens** disponíveis no saguão do aeroporto, o passageiro também deve estar com **o documento e o resumo de compra** para seguir o passo a passo indicado nas máquinas de autoatendimento.

Atenção: Não é possível realizar o **check-in** nos totens caso tenha CHD ou INF nas reservas, pois é necessário realizar a conferência dos documentos.

SAIR

1.72 Check-in 6

PROCESSO DE VIAGEM

Check-in na internet

A terceira forma de fazer esse procedimento é pela **internet**.

Nesse caso, o cliente deve preencher os **passos solicitados pelo sistema** para completar o processo.

Lembre-se: Se na reserva tiver **CHD ou INF** não é possível realizar o check-in antecipadamente, pois é necessário fazer a **conferência dos documentos para o embarque**.

SAIR

1.73 Check-in 7

PROCESSO DE VIAGEM

Check-in na internet

Uma vez realizado o check-in pela internet, caso o cliente tenha bagagem para despachar, deverá chegar ao aeroporto no dia do embarque **com antecedência para conseguir fazer essa solicitação**, assim como no check-in presencial.

SAIR

1.74 Dicas de check-in

PROCESSO DE VIAGEM

Olha a dica!



O resumo de compra **não é válido como documento para embarque!**

SAIR

1.75 Dicas de check-in 1

PROCESSO DE VIAGEM

Olha a dica!



O passageiro deve chegar no mínimo com **duas horas antes do horário previsto para o embarque.**

SAIR

1.76 Dicas de check-in 2

PROCESSO DE VIAGEM

Olha a dica!



O procedimento de check-in é realizado **uma única vez**, pelo número do localizador.

SAIR

1.77 Dicas de check-in 3

PROCESSO DE VIAGEM

Olha a dica!

Caso o cliente tenha feito check-in via internet ou no totem, **ele não precisa realizar esse procedimento novamente.**

Basta ir ao guichê no dia do embarque, **caso tenha bagagem para despachar.**

O tempo máximo para realizar o check-in é de **uma hora antes do voo**, portanto, reforce essa informação com o seu cliente!

SAIR

1.78 Pousando



1.79 Resumo

PROCESSO DE VIAGEM

Pousando



No **terceiro capítulo**, aprendemos principalmente que:

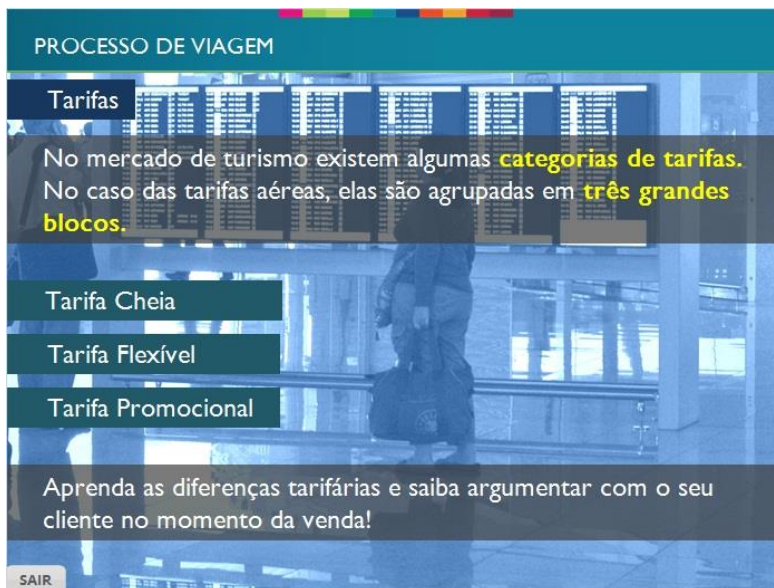
- Deixar o cliente bem informado é essencial para que ele não perca a sua viagem;
- Se o cliente não tiver conhecimento do funcionamento de um aeroporto, é importante informá-lo sobre os procedimentos necessários;
- Assim como no aéreo, é importante auxiliá-lo com as informações necessárias nas viagens rodoviárias.

SAIR

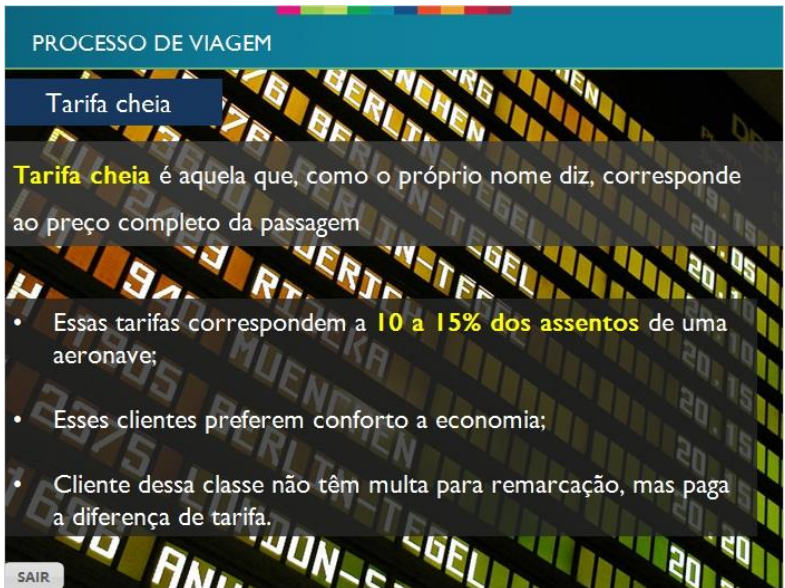
1.80 Quarta escala



1.81 Tarifas aéreas



1.82 Tarifas aereas 1



PROCESSO DE VIAGEM

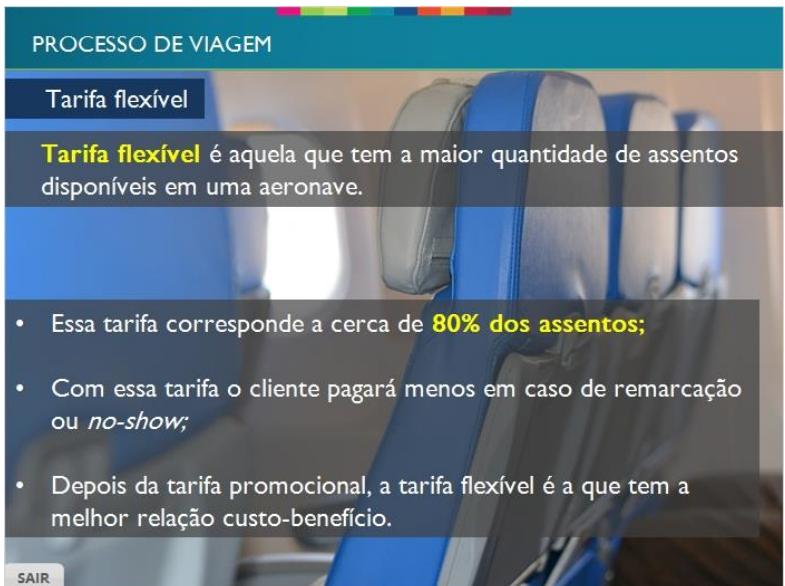
Tarifa cheia

Tarifa cheia é aquela que, como o próprio nome diz, corresponde ao preço completo da passagem

- Essas tarifas correspondem a **10 a 15% dos assentos** de uma aeronave;
- Esses clientes preferem conforto a economia;
- Cliente dessa classe não têm multa para remarcação, mas paga a diferença de tarifa.

SAIR

1.83 Tarifas aereas 2



PROCESSO DE VIAGEM

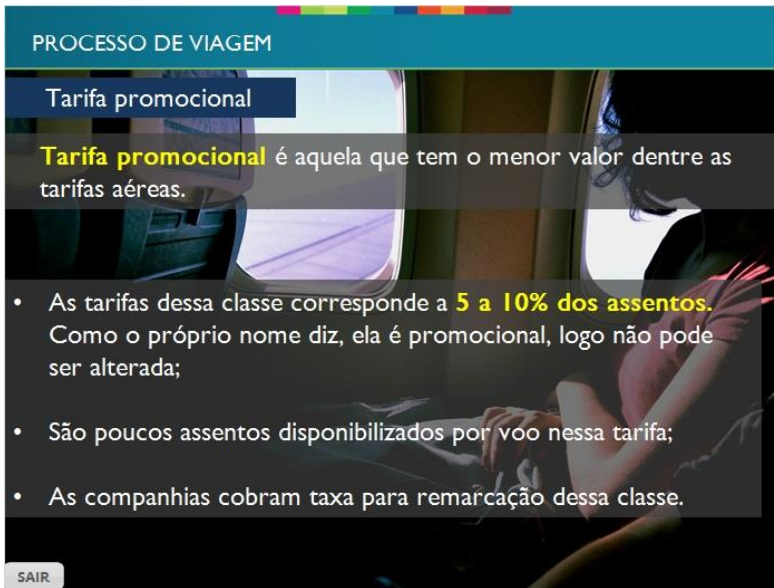
Tarifa flexível

Tarifa flexível é aquela que tem a maior quantidade de assentos disponíveis em uma aeronave.

- Essa tarifa corresponde a cerca de **80% dos assentos**;
- Com essa tarifa o cliente pagará menos em caso de remarcação ou *no-show*;
- Depois da tarifa promocional, a tarifa flexível é a que tem a melhor relação custo-benefício.

SAIR

1.84 Tarifas aéreas 3



PROCESSO DE VIAGEM

Tarifa promocional

Tarifa promocional é aquela que tem o menor valor dentre as tarifas aéreas.

- As tarifas dessa classe corresponde a **5 a 10% dos assentos**. Como o próprio nome diz, ela é promocional, logo não pode ser alterada;
- São poucos assentos disponibilizados por voo nessa tarifa;
- As companhias cobram taxa para remarcação dessa classe.

SAIR

1.85 Tarifas rodoviárias



PROCESSO DE VIAGEM

Tarifas rodoviárias

Quanto ao transporte rodoviário, temos as seguintes possibilidades de escolha:

- Tarifa Convencional
- Tarifa Executivo
- Tarifa Semileito
- Tarifa Leito

SAIR

1.86 Tarifa rodoviário 1

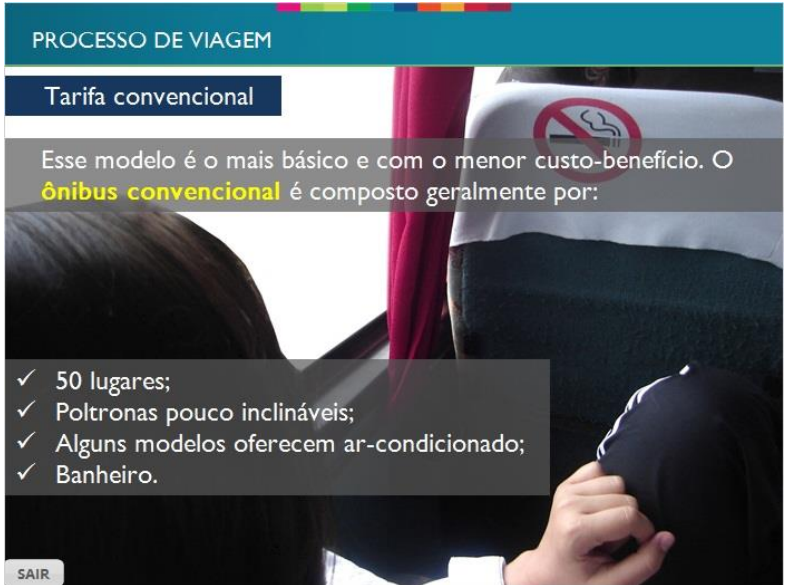
PROCESSO DE VIAGEM

Tarifa convencional

Esse modelo é o mais básico e com o menor custo-benefício. O **ônibus convencional** é composto geralmente por:

- ✓ 50 lugares;
- ✓ Poltronas pouco inclináveis;
- ✓ Alguns modelos oferecem ar-condicionado;
- ✓ Banheiro.

SAIR

A photograph showing the interior of a bus. Passengers are seated in rows of seats. A person in the foreground is wearing a dark jacket and has their hand near their face. A "no smoking" sign is visible on the wall.

1.87 Tarifa rodoviário 2

PROCESSO DE VIAGEM

Tarifa executivo

O **ônibus executivo** é ideal para quem deseja ter um pouco mais de comodidade entre destinos curtos e médios. Veículos desse tipo geralmente oferecem:

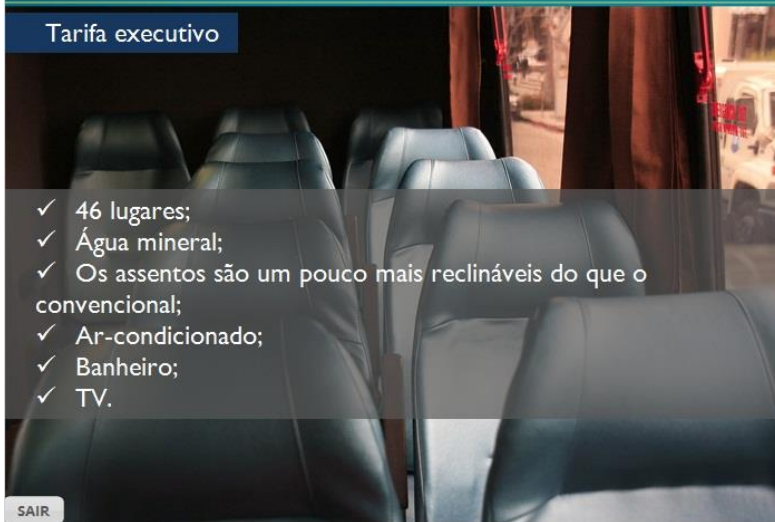
SAIR

A 3D illustration of a modern, orange and black executive bus. The bus is shown from a side-front perspective, parked on a road with a city skyline in the background.

1.88 Tarifa rodoviário 3

PROCESSO DE VIAGEM

Tarifa executivo



- ✓ 46 lugares;
- ✓ Água mineral;
- ✓ Os assentos são um pouco mais reclináveis do que o convencional;
- ✓ Ar-condicionado;
- ✓ Banheiro;
- ✓ TV.

SAIR

1.89 Tarifa rodoviário 4

PROCESSO DE VIAGEM

Tarifa semileito



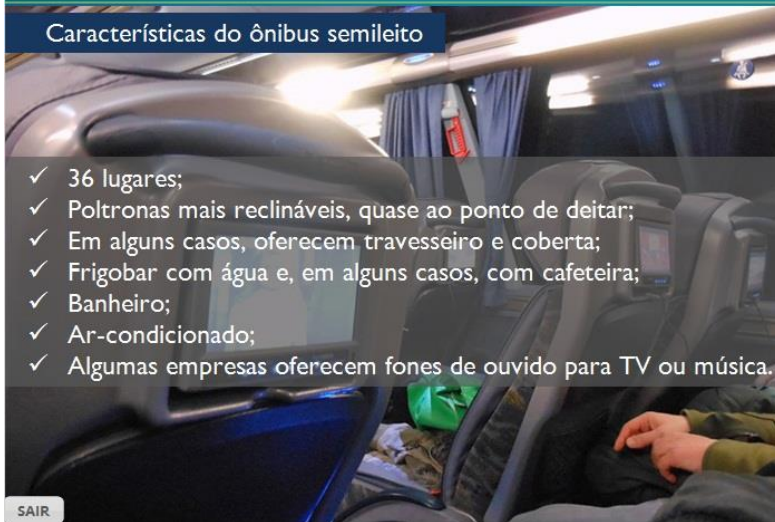
O **ônibus semileito** destina-se a viagens mais longas ou até mesmo para quem irá trabalhar após a viagem, oferecendo um pouco mais de conforto e tranquilidade. As características básicas desse modelo de ônibus geralmente são:

SAIR

1.90 Tarifa rodoviário 5

PROCESSO DE VIAGEM

Características do ônibus semileito



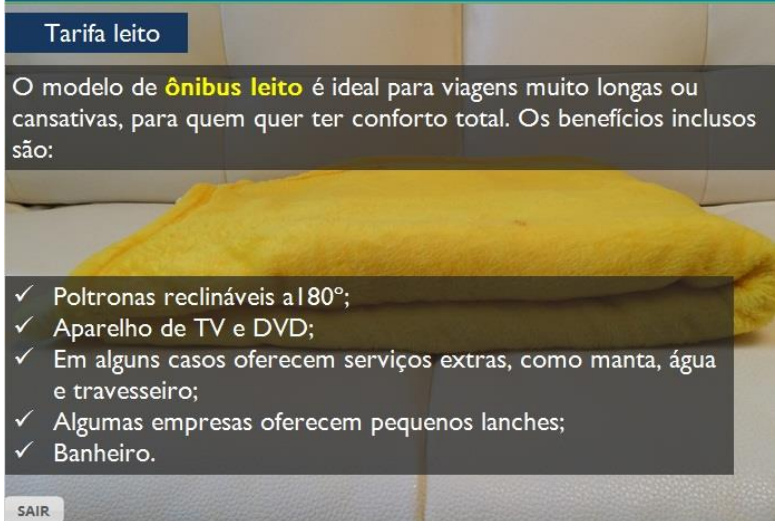
- ✓ 36 lugares;
- ✓ Poltronas mais reclináveis, quase ao ponto de deitar;
- ✓ Em alguns casos, oferecem travesseiro e coberta;
- ✓ Frigobar com água e, em alguns casos, com cafeteira;
- ✓ Banheiro;
- ✓ Ar-condicionado;
- ✓ Algumas empresas oferecem fones de ouvido para TV ou música.

SAIR

1.91 Tarifa rodoviário 6

PROCESSO DE VIAGEM

Tarifa leito



O modelo de **ônibus leito** é ideal para viagens muito longas ou cansativas, para quem quer ter conforto total. Os benefícios inclusos são:

- ✓ Poltronas reclináveis a 180°;
- ✓ Aparelho de TV e DVD;
- ✓ Em alguns casos oferecem serviços extras, como manta, água e travesseiro;
- ✓ Algumas empresas oferecem pequenos lanches;
- ✓ Banheiro.

SAIR

1.93 Pousando



1.94 Resumo

PROCESSO DE VIAGEM

Pousando



No **quarto capítulo**, aprendemos principalmente que:

- Conhecer os tipos de tarifas colabora com a argumentação no momento da venda;
- As tarifas do transporte aéreo dividem-se em: cheia, flexível e promocional;
- O transporte rodoviário tem as tarifas divididas em: convencional, executivo, semileito e leito.

SAIR

1.98 Desembarque

