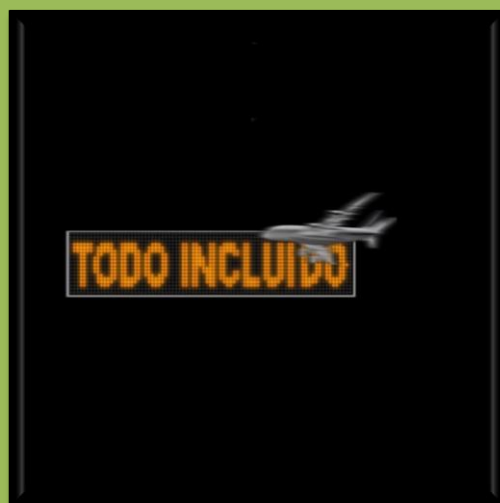
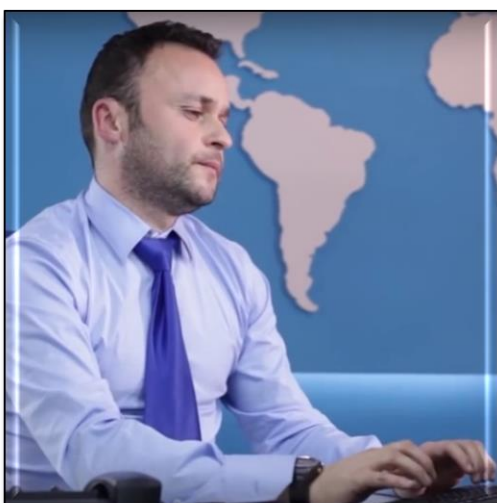


# HORAS DE LIBRE CONFIGURACIÓN

## Tarea 1: La pescadería



María Lastre Osuna

Octubre de 2018

# Índice

I.	Instrucciones de la tarea .....	1
II.	Tarea .....	2
	Resumen .....	2
	Opinión personal .....	3
III.	Bibliografía .....	5
	Artículos .....	5
	Documentación gráfica .....	5
	Otros documentos de apoyo .....	5

## I. Instrucciones de la tarea

La presente tarea se enmarca en las **Horas de Libre Configuración** asociadas al módulo de **Dirección de Entidades de Intermediación Turística** del Ciclo Formativo de Grado Superior de **Agencia de Viajes y Gestión de Eventos**.

Para su elaboración se ha tenido como base el vídeo "**La pescadería**" de la serie "**Todo incluido**" al que se puede acceder íntegramente pinchando sobre la siguiente imagen.



[Enlace a vídeo](#)

IMAGEN

Cabecera de la serie



FUENTE

*Serie Todo Incluido.*

## II. Tarea

### Resumen

Este vídeo cómico transcurre en una agencia de viajes y se divide en tres partes:

- ⦿ En la **primera**, dividida a su vez en dos por la cabecera de la de serie, se presenta a los dos protagonistas de la historia:
  - **Nati**, una señora que aparentemente es una **cliente** pesada y rutinaria.
  - **el agente de viajes**, que, en principio, se muestra como un profesional que parece acertar perfectamente con los gustos de esta cliente.
- Sin embargo, se descubre que la conoce tan bien porque es una cliente “reincidente”, así que, el agente de viajes logra desenmascararla y que confiese que sus constantes visitas se deben a que ella tenía en ese lugar una pescadería y a lo mucho que la echa de menos. Haciendo gala de la empatía y amabilidad propia de la atención al público, el agente le da pie a volver al establecimiento, aunque con moderación.
- ⦿ Ya en la **segunda parte** del vídeo, aparece al agente de viajes desarrollando su trabajo con un cliente distinto. Sin embargo, se ve continuamente interrumpido por Nati la pescadera que, desde detrás de un expositor, no puede evitar dirigir el trabajo del agente haciendo alusión a que no sabe anticiparse a los gustos y preferencias de los clientes. Para demostrarle que no es fácil, el agente invita a la pescadera a que lo intente ella.
- ⦿ En la **tercera y última parte**, se muestra a Nati vendiendo viajes como la que vende sardinas en una pescadería (guantes incluidos). Su método tiene tanto éxito, que sólo le queda un viaje por despachar al terminar la jornada. Se lo queda el pobre agente de viajes, relegado ahora tras el expositor, el lugar que otrora ocupara Nati, y repitiendo las frases triviales atribuidas a las iniciales visitas de la pescadera en un claro intercambio de roles.

IMAGEN

Final de capítulo 14.

CAPÍTULO 14: ULTRAMARINOS - Serie Todo Incluido



FUENTE

Serie *Todo Incluido*.

## Opinión personal

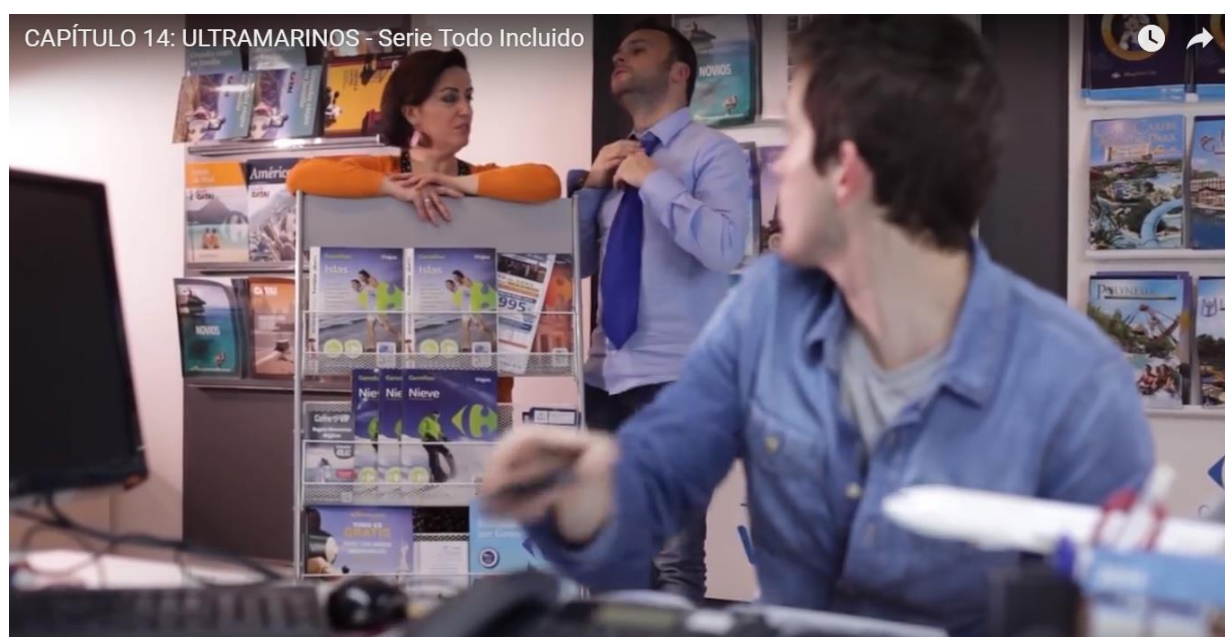
Se trata de un vídeo que trata en clave de humor los pormenores y vicisitudes que se dan en una agencia de viajes. Aunque se basa en hechos reales, hay algunas situaciones que evidentemente se han exagerado. Sin embargo, otras, por muy rocambolescas que parezcan, pueden superar con creces la ficción en cualquier trabajo de cara al público. Por desgracia, creo que existe más de un caso en el que un cliente ha robado el móvil o cualquier otra pertenencia a la persona que le está atendiendo, aunque afortunadamente no es lo habitual.

Tanto en el ejemplo anterior como durante todo el vídeo, se pueden evidenciar el uso de una serie de recursos humorísticos para los gags cómicos:

- ⊙ **Juegos de palabras.** Puesto que una de las protagonistas era pescadera, usa expresiones como “ahí estaban los besugos”, refiriéndose al pescado y al puesto que ocupa al vendedor, dándole también un doble sentido jocoso, o “me aburro como una ostra”, haciendo referencia a la nueva vida rutinaria de la pescadera nostálgica.
- ⊙ **El uso de elementos cómicos.** Como poner una “barrera” (el expositor) para que la pescadera critique al agente. En este caso se hace un símil de los jubilados frente a una valla de una obra criticando la manera de construir de la nueva generación de albañiles. Asimismo, el uso de guantes de pescadera que usa Nati cuando se dedica a vender los viajes, rememorando viejos tiempos, no tiene desperdicio.
- ⊙ **Frase repetitiva propia de un personaje.** En todas las series cómicas de televisión siempre hay una frase que se repite y que conocen (e incluso asumen) otros personajes. ¿Qué fan de *Friends* no recuerda la mítica “estábamos tomando un descanso”? En este caso, la famosa frase de Nati “¡Qué bien *conjuntaos* tenéis los colores!”, que exaspera al agente, es lo único que le sale del cuerpo a éste cuando termina el episodio.

### IMAGEN

Cliente robando el móvil en un descuido del agente de viajes.



### FUENTE

Serie *Todo Incluido*.



Una opinión más allá del estudio mordaz de vídeo es fácilmente identificable por cualquier persona que tenga relación con la atención al cliente en general, algo estrechamente vinculado con el sector turístico.

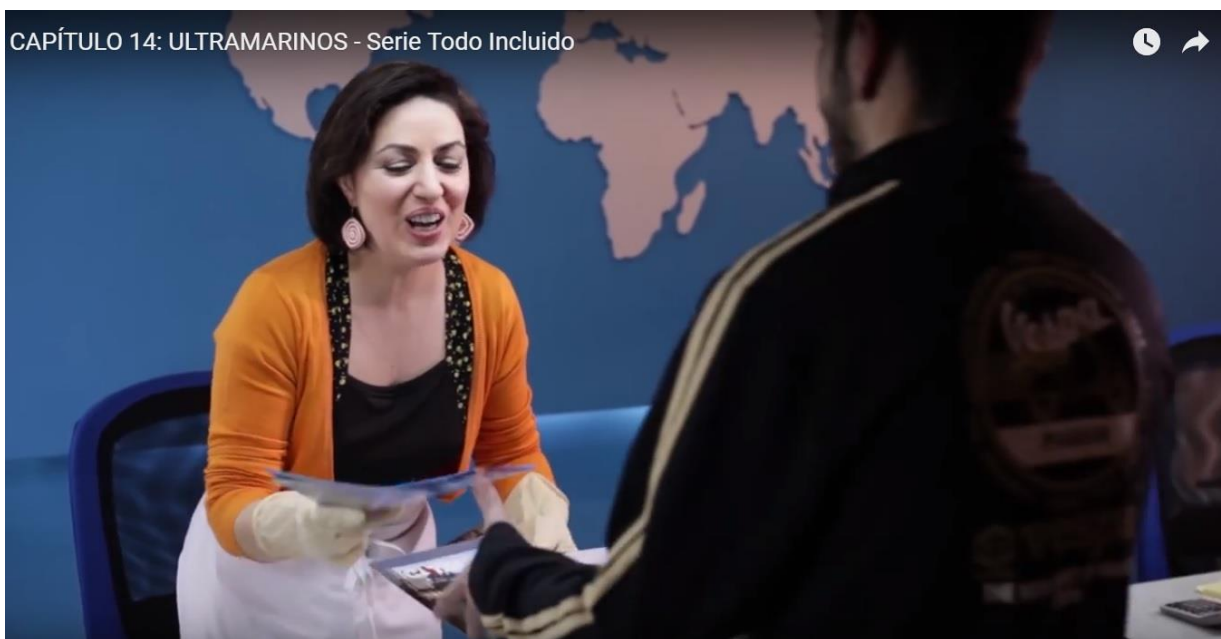
Bajo mi punto de vista, a través del humor, el vídeo repasa **algunas de las habilidades profesionales** con las que **un buen agente de viajes** cuenta para recomendar destinos y experiencias a sus clientes. A continuación aparecen las más destacadas:

1. En primer lugar, reflejada tanto por el agente como por la pescadera, aunque en tono de humor, se hace referencia a la **importancia de conocer de manera ágil lo que quiere el cliente**. A través de la **empatía** y **sus conocimientos**, un buen agente de viaje puede conseguir que el cliente consiga una experiencia única y totalmente personalizada.
2. Por otra parte, se pone de manifiesto **el valor de conocer muy bien los productos que venden**. Un ejemplo claro aparece cuando el agente sabe que la Riviera Maya es calurosa en una determinada época del año o que en la Toscana se pueden visitar viñedos, castillos... (aunque no estoy muy acuerdo con su ubicación en el sur de Italia).
3. El trato debe ser **sensible, accesible, amable y servicial**, algo un poco más **profesional** en el agente que en la pescadera, aunque con éxito inverso por aquello de la clave de humor debido al carácter **extrovertido** sin límites de Nati (algo también importante pero con moderación).

En conclusión, un vídeo para repasar de manera divertida algunas habilidades propias del agente de viajes, la atención al cliente y cómo satisfacer a los clientes actuales.

## IMAGEN

## La atención al cliente de la pescadera - agente de viajes.



## FUENTE

Serie *Todo Incluido*.

### III. Bibliografía

---

#### Artículos

- ⦿ Entorno Turístico: *Perfil del agente de viajes*. [Enlace al artículo](#).
- ⦿ El blog del turismo: *Habilidades de un buen agente de viajes*. [Enlace al artículo](#).
- ⦿ Conecta Turismo: *¿Cómo ser el agente de viajes perfecto? Habilidades para dar mejor servicio a tus clientes*. 25 de abril de 2017. [Enlace al artículo](#).

#### Documentación gráfica

- ⦿ Serie *Todo-Incluido, Capítulo 14: Ultramarinos*. Publicado el 30 abril. 2014. [Enlace al vídeo](#).

#### Otros documentos de apoyo

- ⦿ CFGS de Agencia de Viajes y Gestión de Eventos. Módulo de Horas de Libre Configuración asociadas al módulo de Dirección de Entidades de Intermediación Turística. **Unidad 1: El uso de Microsoft Word en las empresas del sector turístico**.
- ⦿ Diccionario de la Real Academia Española.