

# Informe de Prácticas

AGENCIA LEXITOURS

Juanjo Redondo | Pasantías | 05/07/2019



**LEXITRAVEL**   
Learning Travel VIAJES

GARCIA CASTRO  
Yanosky Andreina  
Odisea.

Centre de formation  
**cefaid**  
asbl

  
Erasmus+

## Inicio de mis prácticas

Les contaré mi anécdota sobre el lugar donde realicé mis prácticas, que al inicio de verdad que tenía un poco de miedo porque no sabía qué tenía que hacer. Mis prácticas las hice en España en la ciudad de Madrid. En la agencia Lexitours.

Lexitours es una empresa que se fundó en el año 1995, que se encuentra en pleno centro de Gran Vía, en un edificio que se llama la Vox, las prácticas las realicé con el señor Juanjo Redondo, que es profesor de turismo, es guía y dueño de la agencia, que les he mencionado en la parte de arriba.



Esta es una agencia en la que se trabaja más que todo vía online, donde se realizan diversos tipos de trabajo, ya sea planificando las reservaciones de viajes, planificación de bodas, hacer itinerarios a los lugares a los que se van a dirigir, alquileres de coches, hoteles, entre otros.

En mi primer día de prácticas el señor Juanjo me mostró la zona donde vamos a trabajar, me presentó algunos de sus colegas y me llevó al área donde se encuentran los ordenadores, para que pudiera trabajar en mis horas libres ya que en las primeras semanas yo no tenía mi laptop. Luego entramos a su oficina que se encuentra en el 5to piso.



Una vez llegado, me puso a navegar la página Lexitour.traveltool.es, para que fuera teniendo una pequeña idea de cómo ir manejando esa página, en cuanto a la búsqueda de viajes y hoteles, aunque a través de esa página podemos encontrar otros tipos de opciones como: cruceros, circuitos, viajes de novios, viajes combinados, rutas de coches, tren más hotel, etc.

Después de unas horas, se instaló porque él también tenía que dedicarse a su trabajo al mismo tiempo y aprovechando la ocasión, ya que necesitaba hacer unas reservaciones, me fue mostrando un poco su sitio con el que él trabaja y las diversas opciones que pide el cliente.

Me explicó cómo hacer para montar una agencia online, y me dice que siempre debemos tratar que sea una agencia minorista. ¿Y por qué minorista? Porque se tiene la ventaja de hacer su propio programa y además dice que la fianza de administración no es tan cara ya que tiene un costo de 60 euros.

Mientras que en la mayorista, tú no puedes hacer tu propio programa y que además te cuesta 120 euros.

También me mencionó que en la agencia **Tui**, siempre tienen ofertas en sus catálogos.

Y me explicó que España propone lo siguiente. La Ley Europea de Viajes combinados, para la defensa al consumidor. Donde tendrán que ofrecer servicios sueltos y viajes combinados en el que tendrán que atenerse a la ley.

Pero qué sucede, que abrir una agencia no es nada fácil, dado que debes tener un conocimiento sobre de qué trata el turismo y sus diferentes sistemas, debes tener conocimiento como proveedor así tu no lo vayas hacer, como contador y hacerle publicidad a tu agencia, asistiendo a conferencias para aprovechar a dar a conocer tu agencia, enviar correos, entre otros.

## **Primera conferencia de agencia de viaje.**

Mi primera experiencia fue en el Hotel Mayorazgo, un hotel que ya todos los alumnos del **CEFAID** que estábamos en Madrid, lo habíamos visitado con el señor Juanjo. Este hotel tiene unas habitaciones espectaculares, cada habitación representa los espacios importantes de España y cada una de ellas se diferencia con sus respectivos nombres dependiendo de su decorado. Esta conferencia para mí



ha sido una experiencia única, a pesar de que en Bruselas ya habíamos asistido a una, ésta tenía algo especial, en ésta realmente vas viendo de qué trata cada agencia, a qué se dedican, cuáles son sus promociones, dónde puedes encontrar sus informaciones y lo más encantador es la amabilidad de la persona, ya que si tu pides una información y no la tienen, te dan su tarjeta para q le envíes un correo con la información que necesitas y ellos con gusto te las envían. Yo me sentí fenomenal estando rodeada de personas que tienen muchos años de experiencia, poder compartir con ellos de verdad que es un encanto, son personas con mucho humor y un trato único.

## Primera planificación de un viaje.

En la revisión de mi primer trabajo, el cual tenía que planificar un viaje hacia Londres y Países Bajos, a un grupo de personas en el que tenía que realizar lo siguiente:

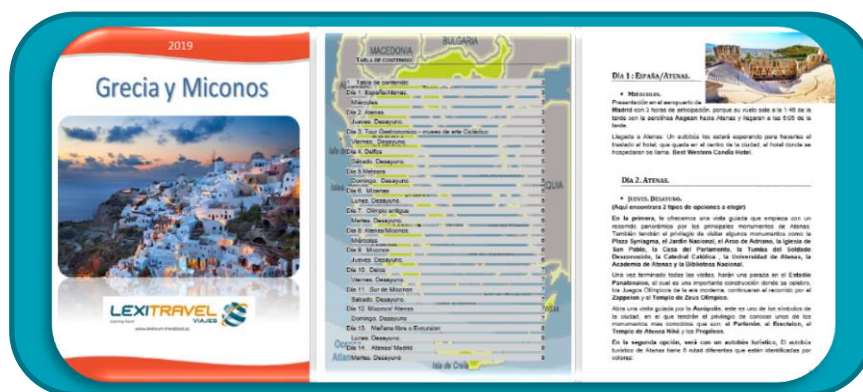
- El traslado al hotel.
- Planificar un tour en autobús turístico.
- Excursión al Castillo de Windsor, Stonehenge y Oxford.
- Traslado a Bruselas.
- Visita con bus privado con guía hacia Brujas y Gante.
- Traslado a Holanda.
- Visita a la casa de Ana Frank.
- Visita en bus turístico en Bruselas.
- Traslado a París.
- Traslado al hotel, etc.

Toda esta información la tenía que poner en un documento Word con sus respectivos links y sus precios. Y luego tenía que hacerle un documento en Excel especificándole, los precios por individual, las categorías de cada hotel, los nombres de los hoteles, las actividades o excursiones correspondientes, el día y las respectivas horas de cada una de las actividades.

## Segunda planificación de viaje

Este era totalmente diferente, en éste lo teníamos que hacer tipo catálogo, de hecho me tenía que guiar de un modelo que tenía otra agencia de viajes que se llama Politours. Esta vez el viaje era hacia Grecia y Miconos. Donde tenía que desarrollarles los siguientes puntos ya que teníamos que hacerle el itinerario día por día:

- Dia 1. Traslado de España/ Atenas.
- Dia 2. Atenas
- Dia 3. Tour Gastronómico – Museo de Arte Clásico.
- Dia 4. Delfos.
- Dia 5. Meteora.
- Dia 6. Micenas.
- Dia 7. Olimpia antiguo.
- Dia 9. Atenas/ Miconos.
- Dia 10. Delos.
- Dia 11. Sur de Miconos.
- Dia 12. Miconos/Atenas.
- Dia 13. Excursión.
- Dia 14. Atenas/ Madrid.



En cada uno de estos lugares se le ha colocado actividades después del desayuno, ya sea un tour en bus, un tour gastronómico, visita al museo, cruceros, etc. Este documento aparte de hacerlo como un catálogo. También lo tenía que hacer en un documento de Excel con los links, donde he sacado toda la información, con el precio que cuesta cada actividad, cuanto tiempo dura, y en la mayoría de los casos en un día se les colocaba dos actividades o



hasta tres para que les diera tiempo de conocer las cosas más importantes en el lugar al que se dirigían.

## Tres días de conferencia en Hotel Casa Suecia, Hotel Marqués de la Concordia y en el Hotel Wellington de Madrid.



Como representación de la agencia Lexitours, me tocó asistir a la conferencia, porque el señor Juanjo Redondo le ha tocado viajar. Esta conferencia fue en Casa Suecia, un hotel espectacular, donde tenían muchas novedades interesantes de cara a 2019 y que además con mi asistencia ya estaba participando en tres sorteos. Al inicio nos hicieron subir a la

terrazza para que tomáramos algo y comiéramos un pequeño bocadillo, luego de eso bajamos para recibir la información. El director nos explicó que AMRESORTS, pone a su disposición 55 complejos de lujo, donde todo está incluido. Ellos tienen hoteles en el Caribe Mexicano, Republica Dominicana, Jamaica, Puerto Vallarta, Los Cabos, Huatulco, Costa Rica, Panamá, Ixtapa, Curacao. Y las dos marcas que abrirán serán en Lanzarote, y todo esto pensado para disfrutar de una forma exclusiva y excepcional. Esta es la cadena de hoteles más grande del Caribe, pensados para personas socialmente activas y sofisticadas, perfectos para todo tipo de viajes, incluyendo salidas con amigos, vacaciones familiares y viajes en pareja, en ubicaciones privilegiadas, además son ideales para pasar una luna de miel, para que vivan momentos inolvidables.

## Conferencia en el Hotel Marqués de la Concordia.

Fui invitada por Abercrombie & Kent y Sanctuary Retreats al Workshop de Viajes Personalizados con Experiencias Únicas, donde participaban diversos tipos de países como: China, Egipto, Marruecos, Rusia, etc. Cada uno de los expertos en Destino nos explicaban lo que ofrecía cada uno de sus hoteles y sus agencias, pero qué sucede que cada país tenía un tiempo



específico y muchos de ellos no les dio tiempo a explicar todo lo que tenían que ofrecer, ya que el director los interrumpía y no podían seguir explicando. En este momento me acordé mucho de nuestra querida Ángela cuando nos daba un tiempo determinado para nuestras exposiciones y el que se pasaba le interrumpía. En este momento entendí lo valioso que es eso a la hora de uno tener que dar una información en un tiempo específico. Con mi participación en este evento ya estaba contribuyendo a un sorteo para ganar un Circuito en Jordania de 6 días en hoteles de lujo.

## Conferencia en el Hotel Wellington de Madrid.



Este día me invitaron desde la Fundación Siglo para el Turismo y las Artes de Castilla y León, este es un evento que trataba de un desayuno de trabajo que organizó el hotel donde se pusieron en contacto con Agencias de Receptivo de Madrid, que trabajan con países europeos. Dicho desayuno contó con la presencia del Director General de Turismo y

los Concejales de los Ayuntamientos de Burgos, León y Palencia. De esta manera íbamos a descubrir de primera mano los recursos culturales y patrimoniales de la comunidad, así como el Camino de Santiago, el Románico y el Turismo Cultural.

## Planificación de viaje Moscú y San Petersburgo.

El viaje era hacia Moscú / San Petersburgo, éste era un nuevo reto para mí porque en este caso era yo la que tenía que elegirles las actividades que harían en este viaje. Esto tenía que pasárselo al señor Juanjo, en un documento Excel, donde tenía que especificarles los traslados que son:



- El vuelo hacia Moscú que tenía que estar especificado con su respectiva hora de salida, hora de llegada, la duración del viaje, el nombre y el link de la agencia en la que viajaban y el precio.
- Viaje en tren a San Petersburgo, era en segunda clase, con sus respectivas literas, su hora de salida, hora de llegada, duración del traslado, el nombre de tren en el que se iban a dirigir, el link y el precio.
- Recomendación de hoteles, específico el precio por persona la categoría que eran de 3 a 4 estrellas y el link.
- Y sus actividades por ejemplo en Moscú yo les puse como actividad las siguientes: Paseo en Barco por Moscú, Visita guiada por Kolomenskoye y Tsaritsino, Tour Nocturno por el Moscú Iluminado, con el precio de cada actividad, la duración y lo que incluye cada una de esta.
- Actividades en San Petersburgo, Tour por la Fortaleza de San Pedro y San Pablo, Espectáculo de Folclore Ruso, Visita guiada por las Islas Vasilievsky y Zayachy, Museo del Hermitage de San Petersburgo, Espectáculos de Casacos Rusos. Cada una con especificaciones.



## Conferencia en Eventos París Región.



El Comité Regional de Turismo París Región y Atout France tuvo el placer de invitarme al próximo encuentro profesional con los socios de la región. Este encuentro contaba con la presencia de 16 profesionales del turismo de la región París, el cual nos presentaron sus productos y servicios durante el workshop, entre las 16 estaban las siguientes:

- Visit Paris Región.
- Fragonard Parfumeur.
- Palacio de Versailles.
- Centro de los Monumentos Nacionales.
- Reside Etudes Apparthotels.
- Le BHV Marais.
- Cité des Sciences et de L'industrie & Palais de la Découverte.
- Caravelle Tour Services.
- Oficina de Turismo de Versailles.
- Groupe Sogepar.
- C.R.C. Incoming France.
- Restaurante la Mere Catherine.
- Choice Hotels Europe.
- Castillo de Vaux-Le-Vicomte.
- Vedettes de Paris.



La mayoría de las informaciones me las dieron en francés, ya que se les hacía más fácil dado que no hablaban mucho el español. Luego de eso nos dieron un taller de cocina, donde nos enseñaron cómo hacer una rica y deliciosa tarta y la verdad es que es super sencilla de hacer. Vale la pena hacerlo de postre en casa.

## Investigación sobre hoteles.

Todos estos días me he dedicado a aprender un poco más trabajando en buscar vuelos desde Bruselas hacia Bilbao, Bruselas hacia Santiago de Compostela y hoteles hacia Alicante, Gandía, La Coruña, Ferrol y Vigo. Hotel sencillo de 3 o 4 estrellas, con habitaciones individuales. También investigue un vuelo desde Bruselas hacia Bilbao, con sus hoteles. Asimismo, tuve que buscar los trenes que salían desde Moscú hacia San Petersburgo. Toda esta información siempre se la tenía que pasar a señor Juanjo en un documento Word o en un documento Excel.

Vuelo	Precio	Hotel	Precio	Hotel	Precio
Bruselas -> Bilbao	140	Hotel Silem	130	Hotel Occidental	140
Bruselas -> Santiago de Compostela	550				

## Planificación de viajes hacia Japón.

Me ha tocado planificar un viaje a Japón tipo catálogo y también en un documento Excel, con los siguientes destinos: Osaka, Kioto, Hiroshima, Koyasan, Kawayu Onsen, Kanazawa, Takayama, Tokio, Hakone. Este viaje era un poco especial, ya que el cliente pidió hacerle una presentación, durante el itinerario, que le precisara la hora de llegada al destino al que se dirigía, como por ejemplo camino al hotel y cuánto tiempo duraba el traslado, tenía que buscarle un sitio, donde él pudiera comprar el ticket de transporte para que él se pudiera movilizar en cada ciudad detallando cada uno de los beneficios

que traía este cupón. Este caso el cliente pidió quedarse en hoteles típicos, casas japonesas o campamentos budistas. Quería recomendaciones de restaurantes típicos japoneses con sus respectivos horarios. Y la mayoría de las actividades en este caso las escogió el cliente.

## Curso Online.

Tuve la oportunidad de ver una clase online en la página Smybeds, el cual ha programado un webinar en donde explicaban todo lo necesario para que tuviéramos el conocimiento de hacer reservaciones en su Front Ventas de forma rápida y efectiva, Además, nos enseñó los beneficios de su página web para que no tengamos ningún límite a la hora de buscar el mejor hotel para los clientes. Si en ése teníamos dudas sobre algo que él haya explicado, lo podíamos hacer a través de un foro.

## Vuelos a Nápoles – Praga.

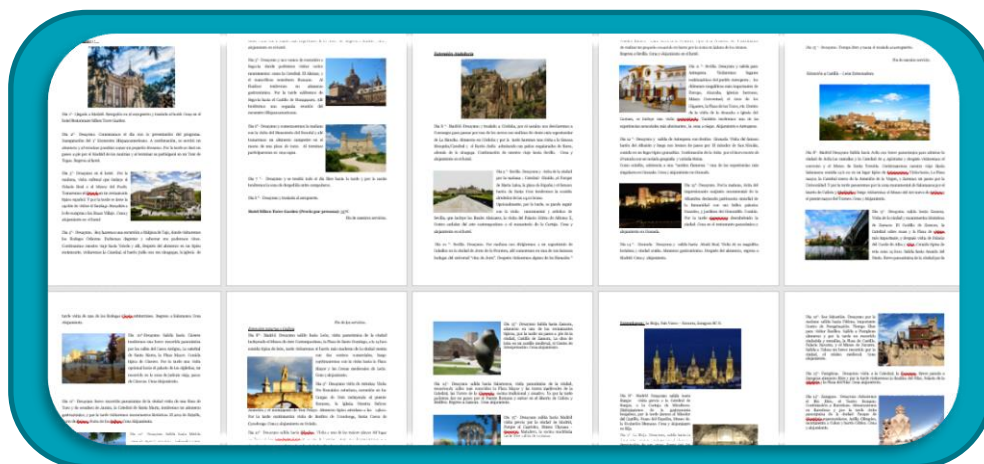


Averigüé diversos tipos de vuelos desde Nápoles – Praga con sus precios y especificando si tenían que hacer escalas, o si no indagué los vuelos desde Roma a Praga. Luego tuve que mirar el traslado desde Praga – Budapest o viceversas para ver cuáles salían más económicos. Investigué los hoteles de 3 o 4 estrellas y el traslado desde el aeropuerto hacia

el hotel o de la estación de tren hacia el hotel.

## Itinerarios Slow Travel.

Trabajé en unos contenidos que el señor Juanjo tiene para sus páginas de internet. Estos contenidos, son destinados a Madrid con Extensiones. En este caso tenía que buscar imágenes en las siguientes páginas que son Pixabay y Freepik, donde se pueden conseguir imágenes gratuitas y de buena calidad. Aparte de eso tenía que buscarle presupuesto de las actividades en las siguientes paginas Civitatis y Musement, y por último tenía que buscarle precio de los hoteles.





## Planificación de viajes hacia Japón.

Me ha tocado nuevamente hacer otro itinerario a Japón. En este me tocaba hacer un itinerario hacia las ciudades a las que se iban a dirigir con sus respectivos lugares, así que me tocó ver un mapa de Japón y ver qué ciudades estaban más cerca para poderles hacer los destinos correspondientes a los días que se iban a encontrar en cada lugar. Que eran los siguientes:



- Osaka.
- Osaka, Nara, Kioto.
- Kioto.
- Takayama o Gero / Tsumago / Hakone.
- Hakone, Tokio.
- Tokio.
- Tokio, Beijing.

Luego de eso seguía hacia China pero ya esa parte no me correspondía a mí, sino a mi compañera Yelany. Una vez realizado eso el señor Juanjo me pidió que le hiciera un diseño y le colocara imágenes que la persona que pidió este itinerario necesitaba presentárselo a sus clientes.

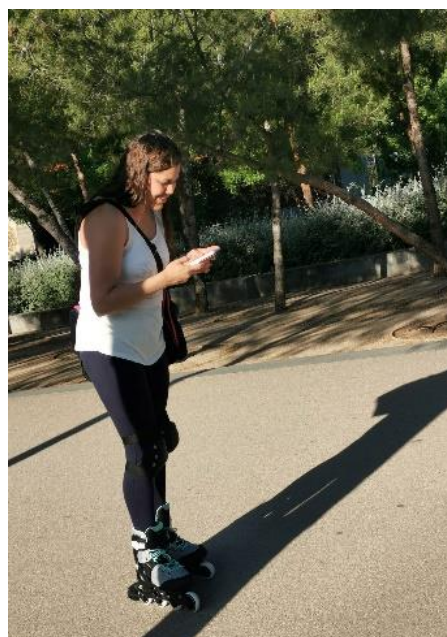
# Mi Tiempo Libre



En mi tiempo libre salía mucho con la señora con la que vivía, la verdad es una persona súper especial que siempre andaba pendiente de mí, en todo momento y gracias a ellos conocí el parque Madrid Río. Ya que ella quería que conociera y como su tía vivía por ese lado, aprovechó y me llevó a conocer una parte del parque de Madrid Río ya que es un parque súper grande. Luego de eso su tía nos llevó al Centro Comercial Príncipe Pío y nos invitó a comer y a caminar un rato por sus alrededores. También con ellas conocí el antiguo estadio, el cual está cerrado por razones de remodelación.



Luego que conocí ese parque me iba los sábados o domingos por las tardes a patinar y a conocer más del parque, ya que con ellas no pude conocerlo todo y me gustaba porque era un parque muy tranquilo. Este parque tiene muchas actividades tanto de niños como para adultos. Además, había una zona dentro del parque donde te podías sentar a tomar o comer algo.

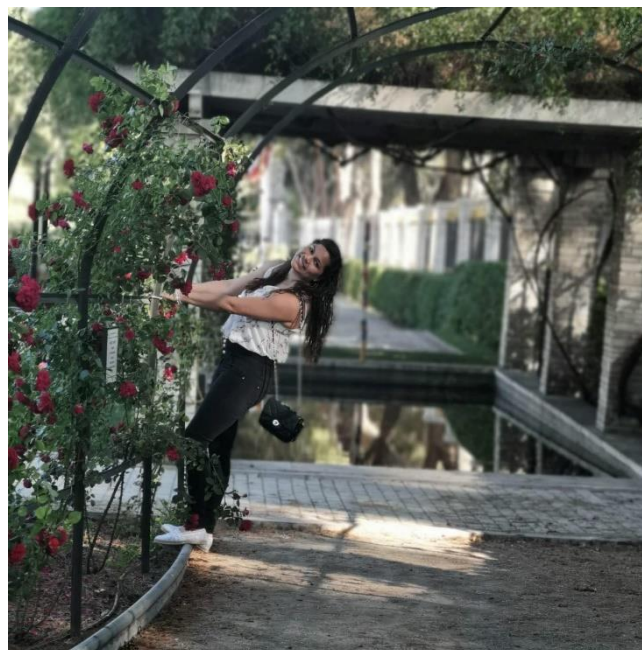




Con la persona con la que vivía salía todas las tardes ya sea de compras al centro, a comer o a conocer centros comerciales. Y los jueves o sábados empecé a asistir con ella a un grupo de chicas cristianas que hacían una merienda y hablaban un poco sobre la palabra de Dios, en ese grupo había personas de Perú, Honduras, Bolivia, entre otros. Y sábados por la noche y domingos todo el día nos poníamos a ver películas.



Fui al teleférico de Madrid y justo en la parada de Madrid había un parque muy bonito con un jardín de flores, donde le serví como modelo a Yelany. Ella se metió en el papel de fotógrafa profesional y con su teléfono me tomó unas fotos muy bonitas. Bueno, que en realidad era ella la que siempre me andaba tomando fotos a todas partes que íbamos.







Fui al parque de la Warner con Yelany y la hija de la señora con la que vivía, fue un día muy bueno y muy divertido, es un parque súper grande que tiene muchas atracciones donde se pueden montar tantas personas adultas como niños, la verdad que vale la pena pasar un fin de semana para dejar un poco de estrés y pasar un día de mucha alegría, luego asistí a una reunión de la iglesia.

Visité el parque del Retiro, porque se estaba realizando la Feria del Libro, en esta feria había más de 300 y pico de locales donde promocionaban sus libros y en algunas de ellas se encontraban los escritores firmándoles los libros a las personas, había mucha gente y se hacían muchas colas esperando para firmar los libros. Luego de allí fui a tomarme fotos en un pequeño jardín muy bonito que se encontraba en el mismo parque.



## Proyecto Personal

Quiero abrir una página web donde se pueda asociar en un futuro a una agencia de viajes.

He hablado sobre mi proyecto personal con el señor Juanjo y le expliqué que yo quiero abrir una página web, que al inicio sea como una página web de solo visitas, pero que en un futuro se pueda enlazar a una agencia de viajes, entonces yo me puse a explicarle al señor Juanjo en lo que yo trabajaba antes, le mostré la página en la que yo trabajaba y me ha dado la idea de que hable con las personas con las que yo trabaje antes para que me ayuden a hacer mi página, porque lo primero que se necesita es hacerle un diseño a la página y que además si se enlaza junto a la página que ellos tienen podría ir teniendo visitas, ya que es una página que tiene mucho tiempo funcionando y muchas personas se meten para ver las publicaciones de esa web.

Además, me dijo que me podía ayudar con informaciones que él tiene de Italia y otros países para yo poder ir iniciando mi proyecto y eso me parece buen inicio de mi proyecto. Pero también he estado pensando y es algo que también quiero hacer es estudiar diseño de páginas para yo poder hacer mi propio diseño.



## Anexos









## Agradecimientos

Primero que nada, le doy gracias a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

En segundo lugar, le agradezco mucho al CEFAID por abrirme las puertas y en especial a Ángela y a Juanjo que a pesar de todas las adversidades que se me presentaban siempre estaban allí apoyándome en todo lo que necesitaba, confiando siempre en que yo sí iba a lograr hacer de una vez por todas esta formación y pues así fue.

Todo esto me dio la oportunidad de formarme de manera íntegra a nivel profesional y personal dentro de sus espacios. Brindándome una educación de nada menos que excelencia.

Agradezco de forma especial a los profesores que transmitieron parte de sus conocimientos hacia mí.

Estoy muy agradecida con mi novio por motivarme a terminar mi formación, por sus consejos y por siempre estar allí conmigo, que a pesar de que estábamos distanciados siempre estaba muy pendiente de mí.

A todos, muchas gracias.

## Conclusión

En mi evolución he aprendido y asimilado todo lo esencial sobre cómo se construye un viaje, mis estudios en esta formación me aportaron todos los conocimientos necesarios para poder desempeñarme con éxito y seguridad en el ambiente laboral, permitiéndome desarrollar mis prácticas sin mayores complicaciones e incluso con la motivación de seguir perfeccionándome y desarrollándome dentro del área del turismo.

La agencia en la que me desempeñé como alumna me permitió mantenerme en contacto con los temas vistos en clase, llevándolos en práctica a la situación real. Durante mis prácticas se me dio la oportunidad de aportar ideas, participar en conferencias como representación de la agencia, el cual me ayudó a entender el trato con los clientes y el modo de ellos vender sus ideas para así ellos promocionar sus productos, lo que permite en sí crecimiento de negocios de una agencia viajes en el área publicitaria.

Este proceso me permitió ejercitar mi mente, desarrollar ideas y ser creativa a la hora de realizarle un itinerario a las personas que solicitaban un viaje, el cual marcó más la diferencia porque el cliente se guiaba más por las actividades que uno le escogía, pero también hacían que uno conociera sus gustos en caso que no le guste una actividad que se le haya colocado, pero gracias a todo esto he tenido más conocimientos sobre cómo se trabaja en esta área.