



**PROACTIVIDAD COMERCIAL  
AVIANCA 2016**



# EXPECTATIVAS

Post Its

Crecimiento

TEORIA

+ EFICACIA  
+ EFICIENCIA  
=  
RENTABLE

Crecimiento  
Profesional

Interactuar  
conocer  
nuevos  
compañeros

Obtener más  
conocimientos  
Para ponerlos  
en práctica.  
Paola I.

DAR MEJOR  
SOLUCIONES  
A LOS  
CLIENTES

Brindar  
siempre una  
calidad óptima  
en el servicio.  
German

CRECER Y  
Desarrollar  
mis  
habilidades

Técnicas  
de  
Comunicación

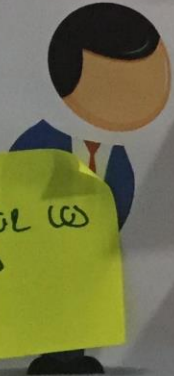
Aprender  
MAS.

Aprender

MEJORAR  
COMPETENCIAS

COMO VENDER

ESGUCHAR LA  
NECESIDAD DEL  
CLIENTE



APRENDIZAJE

Interactuar  
mas con los  
clientes

ON

Crecimiento  
en todo lo  
referente a  
mi area  
laboral

Aprender  
y  
divertirme

conseguir una  
venta.

MEJORAR LOS  
VENTAS

Mejorar  
técnicas de  
venta.

Oportunidades

Brindar mas  
Alternativas a los  
usuarios, para llevar  
la delantera a  
la competencia.  
M.T.Y

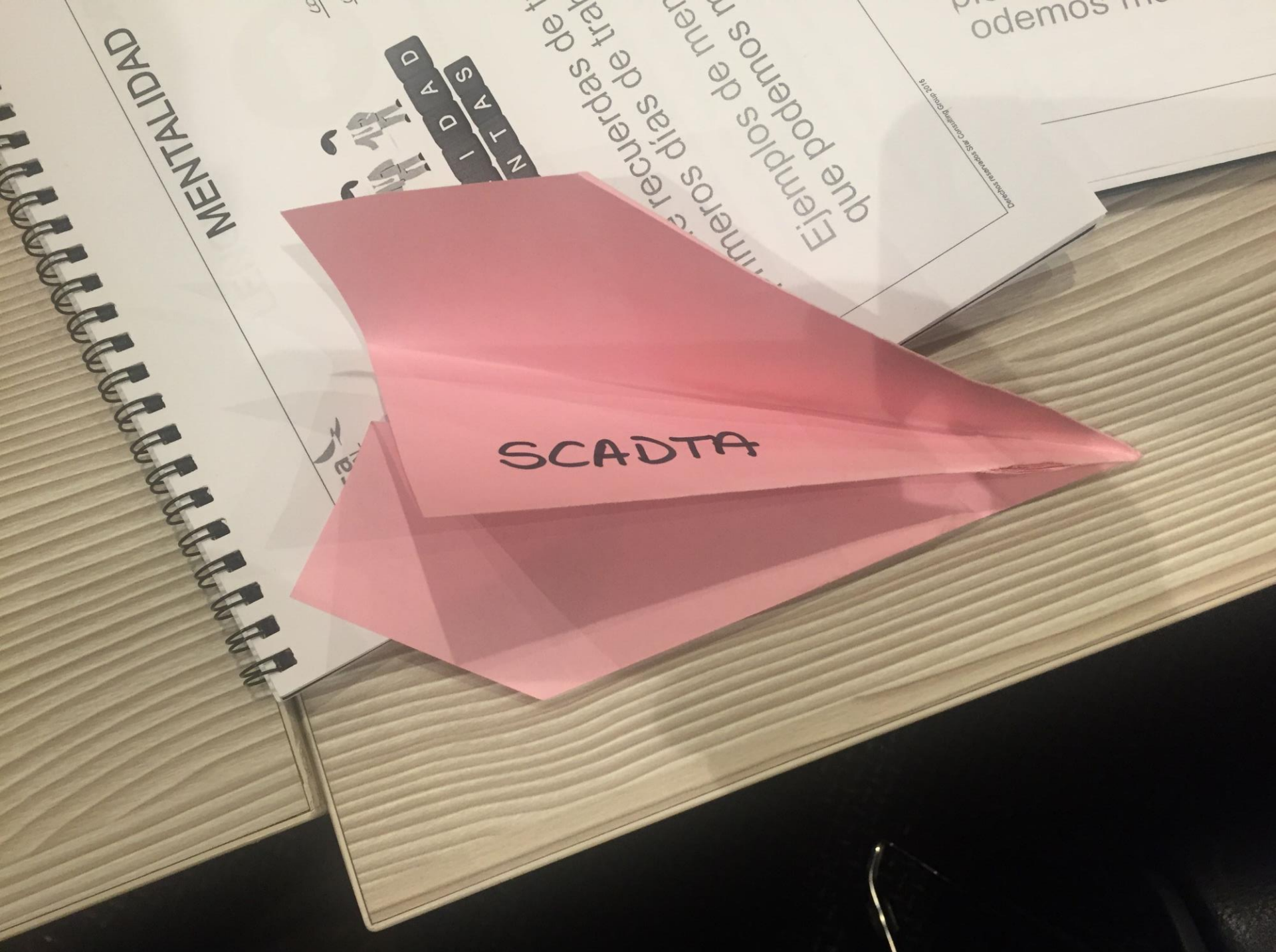
Avianca













La tarifa disponible acumula + millas

Cambiar el día de salida para conseguir el precio

Le propongo otro horario con la tarifa que el desea

Esta tarifa le permite cambios sin costo

Ofrezco otra tarifa que en caso de un cambio, pagara menos reintegro o la misma

Explicarle el beneficio de la segda. tarifa

En la tarifa disponible la penalidad es + económica

Otra tarifa punto común.

Esta tarifa tiene descto pagando con te visa

con esta tarifa el exceso de equipaje es + económico

Tenemos la promoción Acumula doble millaje Si compra En esta tarifa pueden acumular

LE SUGIERO CAMBIAR LA FECHA

Lista de espera en tarifa "econo" "promo"

Subir la tarifa para q' pague lo menos posible.

Puedo ofrecerla en otro horario Tendria que llegar a tiempo para otro.



Comparar con la competencia

Emitir TKS en conexión en un solo documento

AJE en Conex hasta su destino final

REMI NIA MILLAS

El Sobre peso puede ser pagado con millas

Explicarle al viajero a cuanto cupo y peso tiene para que los pague bien.

ofrecer una tarifa que no sea promocional

Tiene derecho a 10k como AJE de mano.

TKT interlinea es un solo boleto con AV el AJE hasta el destino final

# GROUP CHART



Servicio Abord

RESPALDO ANTE DEMORAS O CON CANCELACIONES

Seguridad en los vuelos

Puntualidad

Equipaje

ENTRETENIMIENTO

Mas Rutas

Seguridad en los vuelos

Buena Atencion

Elegancia Estatus

FLDIA

Mejores avion

Comodidad

DIFERENTES PROGRAMAS

COMODIDAD

SALAS VIP

Post Its

gente Amable

COMODIDAD

ca

STAR CONSULTING  
headhunting & business coach

# GROUP CHART

Post Its



Documentación  
Documentación  
Tiempo  
Trasbalsos  
Ayuda con equipaje.  
Informada  
Salas VIP

Tiene tiempo para descansar un poco

Disponibilidad en el directo

Oportunidad de conocer destinos

Comparar con la competencia

Precio.

Horario

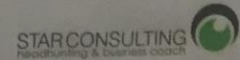
Única opción

Oportunidad de conocer otro aeropuerto

Conierge

Millas

Ascensos más rápidos



PROACTIVIDAD COMERCIAL  
AVIANCA 2016





Le doy seguridad de que le vendo lo que realmente necesita.

EN CTO PUEDO PEGAR con cualquier forma de PISO

puedo decirle que puede llegar con tranquilidad al auto.

ofrecer otros productos y/o servicios

Servicio Personalizado

Personalización de los servicios que desea

Acceso a seen especiales

Asesorio Personalizado

Despejar Dudas

Respuesta inmediata a las dudas

Avianca

