

AGÊNCIA DE VIAGENS HAPPY HOLIDAYS

Este documento deve ser utilizado pelo tutor responsável pela discussão do caso e não deve ser distribuído aos alunos. A sua função é auxiliar no planejamento, na aplicação e na discussão do caso. Não está prevista uma solução de problema, mas, sim, a discussão de aspectos do caso relacionados aos objetivos de aprendizagem.

RESUMO

O caso Agência de Viagens Happy Holidays trata da solução de uma queixa relativa aos serviços de uma agência de viagens. O agente reservou o hotel em nome da cliente e subiu o preço de balcão em 10%. No entanto, a cliente parece ser incapaz de fazer com que o agente devolva o valor excedente cobrado, mesmo valendo-se de meios legais.

OBJETIVOS

- Analisar fatos explícitos e inferir informações no intuito de resolver um problema prático.
- Construir argumentos com base em fatos, desenvolvendo habilidades de negociação.
- Analisar o impacto (negativo e positivo) de uma decisão e seu reflexo em relação ao relacionamento com clientes.

UTILIZAÇÃO

Caso indicado para temas voltados a relacionamento com clientes, direitos do consumidor, convenções internacionais e normas comerciais. Pode ser usado também por alunos que necessitem aprimorar suas habilidades de negociação.

PREPARAÇÃO DO TUTOR E DOS ALUNOS

O(a) tutor(a) deve ler e se preparar com antecedência para os debates, buscando esclarecer qualquer dúvida que lhe ocorra, bem como o vocabulário ou os métodos específicos citados no caso. É importante estimular os alunos a fazerem uma leitura prévia do texto por meio de mensagem no fórum, pois o preparo dos alunos é vital para a riqueza dos debates. Os alunos podem buscar informações que esclareçam ou enriqueçam o caso, de modo a contribuir com a qualidade dos debates.

QUESTÕES PARA OS ALUNOS

1. Coloque-se no lugar do Sr. Korbar e analise os fatos abaixo. Qual a atitude que o Sr. Korbar deveria tomar?
 - o valor final cobrado pela agência é superior ao preço de balcão do hotel.

- a Sra. Katja Novak é cliente da agência Happy Holidays (fez reservas duas vezes).
 - a cliente poderia fazer a reserva diretamente, dispensando assim o serviço do agente.
2. Identifique o risco de imagem e o risco operacional da agência de viagens Happy Holidays.
 3. É provável que você não conheça a cultura eslovena. Mesmo assim, é possível afirmar que o tom da resposta da agência à cliente foi inadequado? *"Devido aos fatos mencionados acima, decidimos nos recusar a pagar a quantia que a senhora pediu."*
 4. Branko Korbar, da agência Happy Holidays, deseja que sua empresa torne-se membro da Associação de Agentes de Viagens da Eslovênia. Qual a sua opinião a respeito da análise do Sr. Korbar frente ao problema, principalmente em relação a não ter certeza se a agência havia violado as normas comerciais vigentes e se o serviço prestado era um pacote de viagem?

SUGESTÃO PARA CONDUÇÃO DO CASO:

A discussão do caso poderá ser feita por meio da simulação de uma audiência de conciliação em um órgão de defesa ao consumidor. A ideia é expor os fatos e resolver o problema da melhor forma possível para ambas as partes.

1. Divida a turma em dois grandes grupos:
 - O primeiro representa a cliente Katja Novak.
 - O segundo representa a agência de viagens Happy Holidays.
2. O tutor fará o papel de um funcionário (conciliador) de um órgão de defesa ao consumidor (por exemplo, o Procon) ou deverá indicar um aluno para o papel.
3. Indique um aluno para fazer anotações no quadro ou flipchart.
4. Os fatos deverão ser expostos pelas partes, cada um com o seu ponto de vista sobre o caso, devendo ser anotados os pontos principais mencionados*.

*Alguns pontos importantes a serem lembrados:

- Qual foi o produto vendido? Trata-se de um pacote de viagem (feito por operador de viagens) ou uma intermediação de reserva (feito por agente)?
 - Quais os valores pagos pela cliente?
 - Por que foi cobrado pela agência um valor superior ao preço de balcão?
 - Há motivos para reembolso? Em caso positivo, de quanto deverá ser o reembolso?
 - O que dizem as leis sobre o fato?
5. As partes deverão dar sugestões (mais de uma) de solução para o caso, uma de cada vez.

6. O conciliador não deverá tomar a decisão, apenas lembrar aos clientes sobre aspectos que possam influenciar na decisão, por exemplo:
 - a. é importante que a agência leve em conta o relacionamento com a cliente (que perdura há dois anos) e os impactos financeiros que a decisão pode gerar;
 - b. deve-se observar o que diz a legislação a respeito dos fatos e se a empresa deve se submeter às leis, uma vez que não faz parte da Associação de Agentes de Viagens da Eslovênia;
 - c. se não houver acordo e as partes sugerirem uma disputa judicial, deve considerar que se trata de uma alternativa onerosa e demorada;
 - d. a cliente deve considerar o custo-benefício em se contratar um agente para efetuar as reservas em hotel.
7. Depois dos fatos expostos, os clientes devem avaliar e escolher a melhor solução para o problema.

SUGESTÃO ALTERNATIVA PARA CONDUÇÃO DO CASO

1. Divida a turma em 6 grupos.
2. Distribua duas perguntas abaixo para cada grupo, da seguinte forma:
 - Grupo 1: questões 1 e 2
 - Grupo 2: questões 1 e 2
 - Grupo 3: questões 1 e 2
 - Grupo 4: questões 3 e 4
 - Grupo 5: questões 3 e 4
 - Grupo 6: questões 3 e 4
3. Os grupos deverão discutir e responder as questões. Tempo estimado: 10 minutos.
4. Após a discussão, um representante de cada grupo que respondeu a questão 1 deverá apresentar suas respostas ao grande grupo. Em seguida, será respondida a questão 2 por todos os grupo e assim, sucessivamente. Enquanto isso, um aluno ou o tutor fará anotações dos pontos mencionados.
5. Ao final, depois de dadas todas as respostas, o tutor deve incentivar os alunos a fazerem uma avaliação da situação exposta no caso.

VOCABULÁRIO

• AGENTES DE VIAGENS

São os varejistas da indústria de viagens. O consumidor final vai a uma agência para realizar uma viagem. O agente aborda operadores de viagens, hotéis e empresas de transporte (aéreo, marítimo, rodoviário), em nome do

cliente, e efetua reservas que constituem um pacote de viagem, com a definição de itinerários, acomodação, vôos, etc. Se a venda for realizada, o agente de viagens recebe uma comissão pela prestação do serviço.

Algumas agências de viagens que fazem reservas e vendem seus próprios pacotes estão na realidade trabalhando como um agente e como um operador de viagens.

- **OPERADORES DE VIAGENS**

São uma espécie de atacadistas da indústria de viagens. Compram ou reservam em grandes quantidades a acomodação, o transporte e outros serviços, dando origem aos pacotes de viagem. Eles então os vendem a um determinado preço, individualmente, a agências de viagens. Raramente um operador vende pacotes diretamente ao cliente final.

- **PACOTE DE VIAGEM**

É um produto composto por acomodação (em hotéis ou outros estabelecimentos de hospedagem), transporte (voos, deslocamento terrestre, cruzeiros marítimos) e outros serviços (alimentação em restaurantes, passeios, shows, inscrições em eventos etc.), pelo qual é cobrado um valor geralmente menor que a soma dos valores individuais de cada item.