



Av. Paraná 1030, conj.8 – Cabral – Curitiba PR – Brasil BR

Fone - +55 41 30271447/99367041

Email: elton@b4travel.com.br – www.b4travel.com.br

CARGOS E FUNÇÕES – B4 TRAVEL

Autor: Elton José da Silveira

Cargo: Diretor executivo

Data: 25/07/2010

Local: Curitiba PR

CARGOS.

1. Diretor e Gerentes

Disposições Gerais

- Definir a estrutura organizacional
- Controlar, planejar, dirigir, organizar e promover a empresa, mantendo a adequação da sua estrutura, preservando sua cultura e buscando sua ascensão e projeção no mercado.
- Coordenar as diferentes áreas: administrativa, financeira, operacional, comercial e marketing, conforme sua área de atuação na empresa.
- Aplicar a legislação pertinente ao setor, observando os direitos e deveres da empresa e do cliente.
- Realizar o planejamento financeiro anual.
- Elaborar e controlar orçamentos econômicos dos departamentos de sua responsabilidade.
- Estimular as reduções de despesas fixas e variáveis.
- Aprovar orçamentos e autorizar investimentos
- Aprovar o plano de campanhas de marketing.
- Elaborar o planejamento e definir a estratégia de vendas.
- Decidir políticas de comissionamentos.
- Definir políticas de qualidade
- Normalizar procedimentos administrativos e operacionais.
- Definir tipos e quantidades de auditorias de qualidade.

- Manter a sustentabilidade financeira, social e ambiental da empresa.

ELABORAR O PLANO ESTRATÉGICO DA EMPRESA

- Localizar, acessar e avaliar diversificadas fontes de informação sobre o mercado de viagens e turismo.
- Identificar e projetar tendências de mercado nacionais e internacionais.
- Identificar e projetar tendências para segmentos específicos de mercado.
- Selecionar segmentos de mercado para atuação.
- Analisar o seu ambiente competitivo.
- Analisar potencialidades e fragilidades do empreendimento.
- Escolher uma ênfase estratégica.
- Definir uma proposta de valor.
- Definir os produtos e serviços a serem associados à proposta de valor.
- Desenvolver as competências necessárias para a entrega dos produtos e serviços associados à proposta de valor.
- Utilizar mapas e indicadores estratégicos

GERENCIAR PESSOAS

- Recrutar e selecionar colaboradores
- Conscientizar a equipe sobre a importância do desempenho do trabalho com ética, transparência e honestidade.
- Liderar a equipe, envolvendo-a nos objetivos da empresa e motivando-a a atender às necessidades dos clientes.
- Distribuir eficazmente as tarefas, a tomada de decisões e as responsabilidades para os colaboradores mais adequados.
- Estimular e avaliar o desempenho da equipe.
- Reconhecer o desempenho dos profissionais aplicando políticas de remuneração e incentivo.
- Promover o desenvolvimento de competências na equipe de forma continuada.
- Incentivar e possibilitar a atualização tecnológica e mercadológica da equipe.
- Aplicar a legislação trabalhista e previdenciária.

QUADRO GERENCIAL:

CARGO.

1. Gerente de Operações Nacionais e Internacionais

- Controlar e determinar as escalas de trabalho, horários e necessidade de contratação de funcionários e estagiários quando se fizer necessário.
- Supervisionar, controlar e auxiliar o processo de venda dos operadores de emissivo, orientando e observado o que é necessário para a operacionalização e fechamento de negócio. Sempre registrar o que funciona ou o que não funciona em sua rotina da operadora, transformando as anotações em pautas de treinamento e reuniões, que devem ser no mínimo semanais, durante uma hora pela manhã a ser definida pelo gerente de acordo com programação semanal da operadora e comunicada aos funcionários previamente.
- Elaboração de novos roteiros que atendam a demanda da operadora e que visem novas possibilidades e nichos de negócio. Quando não puder fazer isso sozinho(a) o gerente deverá delegar poderes ou pedir ajuda a outros níveis gerenciais.
- Prospectar novos produtos e solicitar à gerência geral que acordos sejam firmados para que possa formatar o produto. Tais acordos fazem parte da área de negócios da empresa, portanto acontecerão na forma de parceria entre gerência de negócios e de operação. Deverá acontecer reunião(s) mensal para a discussão destas necessidades entre os setores de operação e negócios da empresa.
- Programar com no mínimo 6 meses de antecedência os bloqueios e acordos para grupos e datas festivas, feriados, feiras e períodos promocionais.
- Identificar e solicitar por escrito à gerência geral os treinamentos que julgue necessários para o bom andamento e evolução da equipe de operações. Deverá também cobrar por escrito do funcionário o seu certificado de conclusão, rendimento e relatório do curso, quando necessário deverá estabelecer a forma e

data de repasse dessa informação para o grupo de operações.

- Praticar treinamentos internos que sejam importantes para o andamento das rotinas do grupo de operação, como fornecimento e utilização de tabelários e sistemas de reserva, acordos firmados, regras de exceção, senhas, *vouchers*, seguros, roteiros e descritivos, definição de fornecedores prioritários e os opcionais. Tais procedimentos ajudam a alcançar metas de volume com fornecedores importantes, tais treinamentos serão realizados em horário de trabalho e definido de acordo com a necessidade de tempo e relevância do assunto, os funcionários envolvidos no treinamento serão avisados previamente.
- Controlar e mediar as variações de preços praticadas no mercado, estabelecendo as exceções e concessões de descontos máximos possíveis para o fechamento do negócio, quando houver orçamentos mais favoráveis advindos da concorrência, caso haja dúvida de qualquer ordem a gerente deverá formalmente se reportar à gerência geral ou à diretoria para assuntos que extrapolem seu poder de decisão.
- Mediar e decidir sobre os problemas com fornecedores e clientes no que se refere à operação, resolvendo em tempo hábil problemas advindos deste trâmite. Propondo soluções e medidas emergenciais para solucionar questões que assim ocorram.
- Identificar e resolver de acordo com as normas da B4 Travel *Tour* problemas técnicos com fornecedores e material de trabalho como: telefones, fax, *emails*, impressoras, papéis, material de escritório e iluminação, bem como condições saudáveis de trabalho para todos os seus colaboradores na operação indicando materiais e usos adequados quanto à ergonomia, iluminação e sonorização apropriadas.
- Produzir relatórios mensais de rendimento dos operadores de emissivo, financeiro e comercial, referente à B4 Travel *Tour*.
- Desenvolver mecanismos de controle e produção dos operadores de emissivo para avaliação de desempenho e justificativa focada dos treinamentos necessários.
- Criar uma pasta para cada operador de emissivo, impressa e no computador, padronizadas para consulta

e registro dos procedimentos de cotação, busca de fornecedores e vendas.

- Estabelecer formulários padrões de solicitação de orçamento advindo das nossas lojas com todas as informações necessárias para a cotação, sem que se faça necessário 'retrabalhos' e custos extras com ligações e *emails*. Dessa maneira evita-se importunar clientes e agentes com perguntas parciais, e o operador ganha mais tempo para novas cotações.
- Contatar agências e clientes regularmente estabelecendo um *checking list* dos contatos, quem fez a visita, se foi pessoal ou por outra via e relatório de objetivos e retornos financeiros da ação à empresa.
- Solicitar material de divulgação com antecedência e fornecer através de um formulário completo todas as informações, prioridades e ordem que os textos e/ou imagens devem conter.
- Enviar material promocional e cobrar que toda a promoção chegue a todos os operadores com as devidas fontes, contatos, *comissões* aplicadas, inclusões, exceções e regras do pacote. Isto deve ser enviado a todos os operadores antes de qualquer divulgação externa, e se necessário uma orientação prévia da lâmina ou campanha aos operadores B4 Travel Tour, bem como aos agentes de viagem e gerentes da B4 Travel Turismo.
- Em caso de campanhas na grande mídia, ou ações especiais de divulgação o gerente deve orientar os operadores de como agir em relação ao atendimento e resposta, caso haja congestionamento de pedidos e ligações, deve-se orientar ao grupo um procedimento que dê um atendimento prévio e combine um atendimento posterior para atender o cliente.
- Estabelecer e definir a ordem, quantidade, pessoas, horário dos materiais a serem divulgados, além de cobrar do operador a quem foi delegado a função previamente a execução do processo, caso seja delegado a alguém esta função.
- Aplicar a legislação pertinente ao setor, observando os direitos e deveres da empresa e do cliente, consultando o nosso setor jurídico se necessário.
- Estimular as reduções de despesas fixas e variáveis.

- Conhecer e informar ao grupo procedimentos e acessos a informações referentes a vistos, vacinas e entraves nos diferentes destinos comercializados, cobrando do staff que cada setor desenvolva por escrito seus manuais de consulta, cuidando para que todos tenham acesso a tais informações.
- Determinar e controlar quem e quando deve realizar as cotações que chegam à operadora, pedindo que seja enviada a resposta sempre com cópia ao seu *email* : ex: b4travel@b4travel.com.br
- Cobrar e controlar do grupo assiduidade, apresentação e postura na rotina da operadora.
- Zelar pelo patrimônio da empresa, físico e humano, bem como monitorar as entradas e saídas de dinheiro da loja ou empresa que gerencia, emitindo relatórios que serão entregues para a gerência geral ou diretoria.

CARGO.

2. Gerente de Loja – Agência de Viagem e Turismo

- Controlar e determinar as escalas de trabalho, horários e sugerir a contratação de funcionários e estagiários quando se fizer necessário.
- Promover e desenvolver as competências da equipe de forma continuada, ou seja, aproveitar potenciais de cada um envolvendo-os em atividades produtivas e adequadas a cada perfil.
- Programar a captação de clientes quanto à sua origem, forma e abordagem, otimizando o potencial da loja e não esperando apenas a entrada passiva do cliente na loja como maneira de captação.
- Solicitar e treinar através de: reuniões, material escrito, email, cursos específicos internos ou externos e outras formas possíveis, seus agentes quanto ao uso e conhecimento de mapas, roteiros de viagem, documentação, legislação, venda e pós venda. Ferramentas estas fundamentais para o atendimento ao cliente e ao mesmo tempo garantia de qualidade da informação prestada.
- Identificar e corrigir em cada agente de viagem as suas deficiências e corrigi-las através de ações e

acompanhamento, caso não seja eficaz, comunicar aos superiores para que sejam tomadas medidas adequadas.

- Definir um plano de metas interna para seus agentes, quando este plano envolver regras gerais do grupo ou puder se estender a outras lojas e departamentos o gerente deverá informar a gerência geral ou diretoria.
- Informar suas estratégias e necessidades de divulgação de produtos para a gerência geral, para garantir autorizações referentes a custos e otimização de material a ser produzido, permitindo muitas vezes que outras lojas utilizem o material reduzindo custos e ampliando ações.
- Estabelecer forma de atendimento e recepção ao cliente, não permitir de modo algum que o cliente ao entrar na loja fique sem um atendimento inicial, por mais atarefado que o gerente esteja, treinar tal procedimento com seus agentes da mesma maneira.
- Controlar a boa imagem e aparência da loja, sua distribuição física e qualidade visual, observando sempre o ambiente de trabalho dos agentes de viagem, suas mesas e materiais.
- Responsabilizar-se por definir, cotar e apresentar custos ao financeiro e gerência geral para que sejam definidos e solicitados os materiais de uso e divulgação em suas lojas, bem como estabelecer e controlar o bom uso do material produzido.
- Normatizar procedimentos administrativos e financeiros junto aos seus agentes, estabelecer quando necessário as devidas parcerias com a matriz, que autorizará tais normatizações.
- Supervisionar, controlar e auxiliar o processo de venda dos agentes de viagem, orientando e observado o que é necessário para a operacionalização e fechamento de negócio. Sempre registrar o que funciona ou o que não funciona em sua rotina da agência, transformando as anotações em pautas de treinamento e reuniões, que devem ser no mínimo mensais e serão realizadas em horário de trabalho a ser definido pelo gerente e comunicado previamente aos funcionários por escrito.
- Elaboração de roteiros que atendam a demanda da agência e de seu mercado, encaminhando à B4 Travel Tour para ser transformado em lâmina promocional ou

demais materiais divulgativos. Quando não puder fazer o roteiro sozinho(a) o gerente deverá delegar poderes ou pedir ajuda a outros níveis gerenciais.

- Prospectar novos produtos e solicitar que acordos sejam firmados para que possam atender sua demanda. Tais acordos fazem parte da área de negócios da empresa, portanto acontecerão na forma de parceria entre gerência de negócios e demais níveis gerenciais. Deverão acontecer reuniões mensais, avisadas aos funcionários com antecedência de no mínimo 24h para a discussão destas necessidades e outros itens que devem ser pautados pelo gerente.
- Identificar e solicitar por escrito á gerência geral ou diretoria os treinamentos que julgue necessários para o bom andamento e evolução da equipe de agentes de viagem. Deverá também cobrar por escrito tais procedimentos da pessoa responsável pelo mesmo.
- Praticar treinamentos internos, em horário de trabalho ou extra, levando em consideração o banco de horas da empresa, que sejam importantes para o andamento das rotinas do grupo de agentes, como fornecimento e utilização de tabelários, regras de exceção, senhas, vouchers, seguros, roteiros e descritivos, definição de fornecedores prioritários e os opcionais, entre outros.
- Controlar e mediar as diferenças de orçamentos praticadas no mercado e avisando a B4 Travel Tour quando houverem orçamentos mais favoráveis advindos da concorrência. Treinar e controlar esses procedimentos com seus agentes de viagem
- Mediar e decidir sobre os problemas com fornecedores e cliente, resolvendo em tempo hábil e propondo soluções e medidas emergenciais para solucionar questões que assim ocorram.
- Revisar lançamentos de vendas e materiais a serem entregues aos clientes como: vouchers, bilhetes etc... para evitar transtornos aos mesmos.
- Identificar e resolver problemas técnicos com fornecedores e material de trabalho como: telefones, fax, *emails*, impressoras, papéis, material de escritório e iluminação, bem como condições saudáveis de trabalho para todos os seus colaboradores na loja.
- Produzir relatórios mensais de rendimento dos agentes de viagem referente à loja que gerencia.

- Desenvolver mecanismos de controle e produção dos agentes de viagem para avaliação de desempenho e justificativa focada dos treinamentos necessários.
- Criar uma pasta padronizada para cada agente de viagem, impressa e no computador para consulta e registro dos procedimentos de cotação, busca de fornecedores e vendas. Tais arquivos devem facilitar o acesso a tabelários, formulários e contatos dos agentes de viagem
- Estabelecer formulários padrões de solicitação de orçamento advindo das nossas lojas com todas as informações necessárias para a cotação, sem que se faça necessário 'retrabalhos' e custos extras com ligações e *emails*. Dessa maneira evita-se importunar clientes e agentes com perguntas parciais, e o operador ganha mais tempo para novas cotações.
- Contatar clientes de bom potencial ou que estejam comprando produtos diferenciados e de alto grau de dificuldade, auxiliando seus agentes de viagem em tais procedimentos, importante estabelecer um *checking list* das visitas ou contato e relatório de objetivos, razões e resultados financeiros.
- Definir prioridades de reuniões, encontros corporativos e workshops, bem como quem deverá representar a loja em tais eventos, sempre solicitando que seja produzido relatório aos que do evento participaram.
- Solicitar material de divulgação com antecedência e fornecer através de um formulário completo todas as informações, prioridades e ordem que os textos e/ou imagens devem conter.
- Enviar material promocional e cobrar que toda a promoção chegue a todos os operadores com as devidas fontes, contatos, *comissões* aplicadas, inclusões, exceções e regras do pacote. Isto deve ser enviado a todos os operadores antes de qualquer divulgação externa, e se necessário uma orientação prévia da lâmina ou campanha aos operadores B4 Travel Tour, bem como aos agentes de viagem e gerentes da B4 Travel Turismo.
- Em caso de campanhas na grande mídia, ou ações específicas o gerente deve orientar os operadores de como agir em relação ao atendimento e resposta, caso haja congestionamento de pedidos e ligações, deve-se

orientar ao grupo um procedimento que dê um atendimento prévio e combine um atendimento posterior para atender o cliente.

- Estabelecer e definir a ordem, quantidade, pessoas, horário dos materiais a serem divulgados, além de cobrar do operador a quem foi delegado a função previamente a execução do processo, caso seja delegado a alguém esta função.
- Aplicar a legislação pertinente ao setor, observando os direitos e deveres da empresa e do cliente.
- Estimular as reduções de despesas fixas e variáveis.
- Zelar pelo patrimônio da empresa, físico e humano, bem como, monitorar as entradas e saídas de dinheiro da loja ou empresa que gerencia.
- Conhecer e informar ao grupo procedimentos e acessos a informações referentes a vistos, vacinas e entraves nos diferentes destinos comercializados.
- Determinar que as cotações sejam enviadas ao cliente e com cópia ao seu *email* : ex: fulano@B4Travelturismo.com.br
- Cobrar e controlar do grupo assiduidade, apresentação pessoal padronizada e postura na rotina da operadora. Cuidar com a vestimenta dos agentes de viagem, bem como seu asseio pessoal orientando sempre que necessário, revisões de condutas e posturas.
- Mostrar aos seus agentes semanalmente cotações, cases e soluções.
- Vender ao cliente direto, fazendo com que os agentes de viagem aprendam com a prática e ampliem qualidades e suas vendas através da observação prática do gerente vendendo.

CARGO.

- **Gerente de marketing**

COMPETÊNCIAS DA FUNÇÃO.

- Reservar produtos e serviços turísticos.
- Operacionalizar produtos turísticos
- Operar sistemas de reserva
- Vender produtos e serviços turísticos.

- Manter redes de parceiros e fornecedores.
- Promover a sustentabilidade dos destinos sempre que possível.
- Promover produtos e serviços turísticos.

Atribuições específicas.

- Prospectar, orçar, coordenar e promover toda a divulgação interna e externa do Grupo B4 Travel, junto a seus funcionários, clientes externos e fornecedores.
- Analisar o tamanho e potencial do mercado.
- Analisar a concorrência.
- Definir metas de vendas para área, distribuindo por região, por família de produtos e por vendedor.
- Estabelecer as políticas de comercialização dos produtos, de maneira a serem atingidos os objetivos da área.
- Definir estratégia de relacionamento com os atuais clientes da empresa, focando manutenção e fidelização dos mesmos
- Desenvolver o Plano de ação de vendas alinhado ao planejamento estratégico da do grupo B4 Travel, para pacotes, hotelaria, serviços, grupos, cruzeiros, locações de transporte, seguros, ações corporativas e incentivos, bem como outros produtos e serviços que o grupo B4 Travel vier a comercializar ou representar.
- Sugerir e justificar a contratação e montagem de uma equipe de promoção junto à gerência geral e diretoria, estabelecendo os perfis de possíveis candidatos para as determinadas funções sugeridas, bem como estruturar e fundamentar as atividades gerais e específicas de cada função proposta.
- Agendar e estabelecer custo dos eventos anuais que a B4 Travel participará, para isto deverá reportar-se à gerência geral e diretoria para que seja informado das reais necessidades do grupo e ao departamento financeiro para combinar o orçamento disponível para o ano ou semestre.
- Negociar, montar e coordenar antes, durante e depois os eventos que a B4 Travel participar como expositor ou consumidor, seja na concepção como na montagem do espaço físico no evento, bem como ajudar nas tarefas

que se fizerem necessárias para os eventos internacionais e nacionais que o gerente geral ou diretoria participará representando o Grupo B4 Travel, a ajuda se daria na montagem da estratégia de marketing para o evento, bem como agendamento prévio e confirmação de todos os encontros com fornecedores para o período do evento, bem como agendamentos depois dos eventos com clientes e fornecedores importantes, estes indicados pela gerência geral e diretoria.

- Estabelecer comparativas entre as tabelas de preços da concorrência e a de venda da B4 Travel Tour e mix de produtos disponibilizados no mercado mantendo a operadora com informações atualizadas.
- Acompanhar, desenvolver e controlar as atividades da área Comercial, Especificamente as atividades dos vendedores.
- Captar e prospectar clientes, agências novas, seja em visitas como em campanhas nas mais diversas mídias. Caso tenha uma equipe à sua disposição o mesmo deverá coordenar e delegar poderes, mensurando resultados e emitindo relatórios quinzenais sobre as ações.
- Utilizar a riqueza do conjunto de ferramentas, especialmente da Internet, para apresentar, promover e divulgar destinos turísticos, produtos e serviços.
- Utilizar ferramentas que permitam aprofundar o conhecimento do cliente, do mercado e de seu produto.
- Encaminhar e negociar espaços promocionais, pagos e gratuitos junto à fornecedores publicitários e parceiros em geral.
- Programar e captar recursos e diferenciais para nossos produtos junto a fornecedores viabilizando custos e consolidando parcerias entre a B4 Travel e os seus fornecedores.
- Criar, Acompanhar e aprovar material divulgativo para as lojas e operadora do grupo B4 Travel visando adequar-se sempre com as orientações gerenciais de cada loja e da diretoria também.
- Visitar as lojas e agências que são clientes do grupo B4 Travel semanalmente, visando integrar, associar e otimizar as necessidades de cada unidade em conjunto

com a necessidade do grupo, otimizando recursos e custos e ampliando ações sempre que possível.

- Programar campanhas para datas específicas e/ou comemorativas, aproveitando bloqueios de produtos e serviços feitos pela operadora e inserindo-os de maneira eficiente e apropriada no mercado de turismo.
- Negociar com empresas de tecnologia questões relativas às nossas comunicações, garantindo eficácia e rapidez em nossos meios de envio e comunicação junto a clientes e fornecedores.
- Criar, regulamentar, treinar e gerar relatórios Definindo estratégias de relacionamento com os atuais clientes da empresa, focando na manutenção e fidelização dos mesmos, tendo inclusive a mensuração do pós venda ligado a esses programas desenvolvidos para fidelização.
- Controlar e ajustar todos os impressos para o grupo B4 Travel, bem como assinaturas, faixas para anexar em *emails* e em *newsletters*.
- Gerenciar e aprovar a arte final de todo material produzido pelo grupo B4 Travel ou por suas parcerias, bem como garantir que o material final saia revisado e sem erros de impressão ou com qualidade inferior à contratada e estabelecida pela gerência geral ou diretoria.
- Desenvolver o Plano de ação de vendas alinhado ao planejamento estratégico da empresa e Grupo B4 Travel.
- Estruturar plano de ação para área comercial alinhado as estratégias estabelecidas. Definindo tarefa, atribuições e responsabilidades.

CARGO.

- **Gerente de administrativo-financeiro**

COMPETÊNCIAS DA FUNÇÃO.

- Manter boa apresentação pessoal.
- Permanecer eficaz em ambientes de mudança.
- Comunicar-se bem.
- Criar e inovar.

- Manter comportamento profissional adequado.
- Agir com ética e respeito à cidadania.
- Atender o cliente.
- Trabalhar em equipe.
- Gerar documentos e relatórios.
- Dominar tecnologia de informação e comunicação.
- Manter-se informado.
- Implementar política de qualidade.
- Manter rede de parceiros e fornecedores.

Atribuições específicas:

- Dominar as rotinas de fluxo de caixa, contas a pagar e contas a receber.
- Elaborar a folha de pagamento.
- Acompanhar o repasse dos pagamentos aos fornecedores dos serviços contratados, levando em consideração a forma mais eficaz pelo seu benefício-custo e a política estabelecida pelos fornecedores.
- Verificar a autenticidade das cédulas recebidas.
- Efetuar operações bancárias de remessas nacionais e internacionais.
- Gerir e acompanhar contratos negociados.
- Avaliar margem de lucro.
- Calcular retorno de investimento.
- Conferir e adequar recebimentos e cobranças de comissões junto a fornecedores.
- Controlar custos.
- Conferir extratos bancários.
- Participar da elaboração do planejamento financeiro anual.
- Ter condições plenas de estabelecer satisfatório relacionamento com bancos, financeiras e cartões de crédito, tendo habilidade e conhecimento técnico para negociar e contratar serviços referentes a tais procedimentos em benefício do grupo B4 Travel.
- Ter completo domínio das rotinas contábeis, bem como da legislação atualizada inerente a tais funções.
- Conhecimento pleno do uso e aplicação dos sistemas informatizados necessários para gerenciamento financeiro das atividades do grupo B4 Travel, bem como

conhecimento do sistema STUR, utilizado pela B4 Travel para seus registros e controles financeiros.

- Habilidade interpessoal de relacionamento e resolução de conflitos entre colegas
- Excelentes condições de trabalhar em equipe, sendo capaz de delegar poderes e atribuições respeitando a boa saúde do clima empresarial.
- Conhecer as rotinas de relacionamento com fornecedores e clientes, sendo capaz de atuar junto aos mesmos quando se fizer necessário, seja para cobranças ou pagamentos inerentes ao grupo B4 Travel.
- Manter controle e registro de todas as contas e faturas do grupo B4 Travel, respeitando prazos e indicando as formas e datas mais apropriadas para receber e pagar de clientes e fornecedores.
- Indicar quais as tecnologias mais atuais e eficazes para que o financeiro do grupo B4 Travel esteja em condições de competitividade e agilidade para o mercado.
- Conceber e elaborar registros e relatórios que possam auxiliar a diretoria e os demais departamentos quanto a ações, controle e excessos mensais ocorridos em cada departamento.
- Negociar taxas e juros apropriados ao grupo B4 Travel junto a financeiras, cartões de crédito e bancos garantindo a liquidez e competitividade da empresa perante as variações econômicas do mercado.
- Negociar as melhores taxas de câmbio junto a consolidadoras, bancos e agências de câmbio para atender às necessidades de clientes, fornecedores e da própria empresa.
- Manter controle e registro de todas as faturas, notas e documentações da empresa, bem como alvarás e licenças, evitando que as mesmas se expirem sem a devida renovação.
- Executar cotações e compras de materiais e serviços, registrando e disponibilizando contatos para os que deles necessitarem, as cotações devem ser feitas no mínimo com três fornecedores diferentes para fins de comparação.

- Manter informado o escritório de contabilidade contratado pela B4 Travel, caso este exista, referente a alterações e inclusões de recursos humanos realizados no grupo B4 Travel bem como estar informado e gerar relatório de impostos, taxas e multas que por ventura a empresa deva pagar.
- Contratar e Triar pessoal para as diversas áreas de necessidade do grupo, sempre estando em parceria e concordância com a gerência geral, diretoria e gerência de cada departamento envolvido.
- Cobrar fornecedores de materiais e serviços quanto a prazos e qualidade do item contratado, cuidando da reposição, troca ou alteração daquilo que não estiver de acordo com o contratado.
- Providenciar toda a documentação e atualizações de documentos que cada departamento necessite para atuar, como: contratos, alvarás, informações profissionais e contatos de funcionários, acordos, garantias, registros de imóveis, autorizações de débito em conta corrente e cartão de crédito, formulários, recibos e modelos de solicitações de reembolso.
- Providenciar o lançamento de todos os dados financeiros no STUR, bem como cuidar de todo o processo de fechamento de caixa diário das lojas e operadora caso ocorra.
- Controlar a agenda e rotina profissional do office boy, programando seus afazeres diários e conferindo suas tarefas realizadas.
- Programar e conferir os malotes advindos das lojas e de fornecedores.
- Cobrar e solucionar toda inadimplência da empresa, sempre se informando com todos os departamentos da situação e condição acordada entre B4 Travel/fornecedor/cliente, montando os processos e encaminhando os mesmos para os gerentes/diretoria que poderão dar continuidade e solução aos mesmos.
- Gerenciar quem irá receber, separar e encaminhar as correspondências chegadas via correio ou malotes às pessoas interessadas.
- Criar ordens e rotinas para o departamento administrativo-financeiro e treinar os funcionários durante seus horários de trabalho em relação a como

proceder nas distintas atividades de cada um dos funcionários.

- Realizar uma checagem de rotina para verificar quais procedimentos estão corretos e quais estão em desacordo com as necessidades da empresa, relativo ao seu departamento, evitando assim atrasos e “retrabalhos” para o departamento.
- Conhecer e atualizar informações relativas aos fornecedores rodoviários parceiros do grupo B4 Travel, verificando sempre novas tecnologias e procedimentos dos mesmos que visem facilitar comunicações e comercialização de produtos compartilhados com o grupo B4 Travel
- Garantir agilidade para pedidos de reembolsos e cancelamentos feitos por clientes e fornecedores.
- Possuir 3º. grau completo, com especialização e experiência na área administrativo-financeira.

CARGO.

1. Advogado

Atribuições do cargo:

- Criar, revisar e adequar todos os contratos, termos de ciência, acordos e ações do grupo B4 Travel para que estejam de acordo com as leis nacionais e internacionais.
- Aconselhar e Orientar juridicamente os funcionários do grupo B4 Travel em relação a ações, procedimentos e normativas legais que sejam relativas às necessidades da empresa.
- Treinar os funcionários da B4 Travel sempre que necessário ou requisitado com vistas a evitar problemas e conflitos legais, bem como aplicar técnicas de moderação juntos aos mesmos para que possam desenvolver a habilidade da solução de conflitos.
- Representar o grupo B4 Travel junto a ações impetradas contra a mesma ou contra clientes e fornecedores caso seja necessário.

- Desenvolver pareceres e gerar relatórios das ações, necessidades e atividades de cunho jurídico do grupo B4 Travel.
- Interceder e mediar o grupo B4 Travel em conflitos, acordos e pareceres junto a sindicatos, associações e quaisquer outras entidades de pessoas jurídicas.
- Mediar e solucionar conflitos e rotinas de recursos humanos no que se refere a adequações e acordos entre a empresa e o funcionário perante e à lei.
- Acompanhar as campanhas, serviços e produtos da empresa sugerindo e adequando os produtos perante a lei e código de defesa do consumidor.
- Acordar, controlar e atualizar sistemas de controle de entrada e saída dos funcionários, através de banco de horas junto aos órgãos competentes.
- Orientar e garantir as devidas alterações contratuais que a empresa necessite, bem como adequar sempre que necessário as documentações e acordos societários que se fizerem necessários para o grupo B4 Travel.
- Acompanhar os membros do grupo em ações que os mesmos venham a sofrer desde que tais ações sejam direta ou indiretamente advindas de atividades iniciadas ou relacionadas ao exercício profissional do funcionário junto ao grupo B4 Travel.
- Orientar e acompanhar todas as ações e trâmites que sejam necessários para a empresa e que apresentem alguma burocracia legal.

CARGO

1. Promotor de produtos e serviços

COMPETÊNCIAS DA FUNÇÃO.

- Manter boa apresentação pessoal.
- Permanecer eficaz em ambientes de mudança.
- Comunicar-se bem.
- Criar e inovar.
- Manter comportamento profissional adequado.
- Agir com ética e respeito à cidadania.
- Atender o cliente.

- Trabalhar em equipe.
- Gerar documentos e relatórios.
- Dominar tecnologia de informação e comunicação.
- Manter-se informado.
- Implementar política de qualidade.
- Reservar ou encaminhar solicitações de reserva de produtos e serviços turísticos quando solicitado por algum cliente/agência.
- Manter rede de parceiros e fornecedores.

ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO CARGO.

- Avaliar diversas técnicas de comunicação e opções de mídia.
- Selecionar a maneira mais efetiva de levar a informação para o público alvo.
- Apresentar e divulgar os serviços e produtos da empresa.
- Promover a oferta de serviços e produtos da empresa.
- Organizar a agenda de visitas a clientes para apresentar novidades e folheteria, perguntando sempre aos gerentes responsáveis quais são estas novidades e quais diferenciais eles trazem em relação ao mercado.
- Informa-se com gerentes e diretoria em relação às dificuldades de inserção dos produtos da empresa no mercado em questão, e formas de apresentar essas dificuldades ao cliente, evitando ser pego de surpresa e já tendo simulado tais situações de risco, com as devidas respostas.
- Organizar a participação em feiras, eventos e workshops nacionais e internacionais.
- Controlar a divulgação de produtos, cuidando com prazos e validades das mesmas.
- Orçar e sugerir ações de marketing com vistas a feed backs de visitas a clientes e fornecedores.
- Auxiliar e atuar nas campanhas de divulgação do grupo B4 Travel visando otimizar recursos e ações entre todas as unidades do grupo.
- Atuar da divulgação dos produtos e serviços nas regiões municípios e países designados pela gerência geral.
- Atualizar portais, sites e blogs de viagens e turismo em concordância com os gerentes de cada departamento.
- Utilizar as ferramentas adequadas para a comercialização de produtos e serviços.

CARGO.

2. Operador de emissivo – Quadro Geral

Objetivos

Elaborar roteiros de viagens, levando-se em consideração as necessidades de cada passageiro, de acordo com seu grau de exigência, condição financeira e perfil de destino(s) desejado.

Perfil do profissional

- Analisar a infra-estrutura e equipamento dos destinos, a infra-estrutura em relação à capacidade física, qualidade, diferenciais e manter um histórico de informações, onde são anotadas os *feed backs* dos clientes que utilizaram o equipamento ou conheceram o destino.
- Elaborar Programas e roteiros turísticos individuais e para grupos, para isto o operador deverá ter excelente conhecimento geográfico, cultural e geral sobre os destinos trabalhados. O operador de emissivo não deve se limitar a conhecer os conteúdos apenas das regiões com as quais trabalha, mas também as demais regiões que a empresa opera.
- Estabelecer preços de produtos baseados na comparativa de mercado, com pelo menos 2 outros produtos similares da concorrência, quando para orçamento e se o produto for para lâmina, a comparativa deve ser com pelo menos 3 outros similares.
- Estabelecer formas de pagamento. O operador de emissivo deve sempre estabelecer em suas cotações, as formas de pagamento, para isto deve ter formatado no formulário de cotação as regras estabelecidas pela empresa em relação a tal procedimento.
- Planejar logística terrestre, aérea e aquaviária. Item importantíssimo para elaborar o roteiro, para isto deve conhecer os acordos aéreos, terrestres e aquaviários contratados, bem como o plantel de fornecedores e seus

acordos firmados com a empresa, estar com esta relação sempre atualizada e de fácil acesso para pesquisa e consulta. Ter senhas e *logins* arranjados numa pasta específica para pronta consulta ou reserva.

- Ajustar roteiros e serviços de acordo com disponibilidade e negociação com fornecedor, de acordo com a solicitação do cliente.
- Alterar produto conforme oscilação de custos e satisfação do cliente. Promover troca de fornecedor, data ou serviço caso seja possível, tentando viabilizar a viagem do cliente caso haja oscilação de ordem impeditiva ao cliente no que se refere ao fechamento do negócio, As trocas de produtos e fornecedores devem vir de acordo com disponibilidade de mercado e interesse do cliente.
- Compreender e aplicar informação quanto a fusos horários, zonas climáticas, calendários turístico-culturais, distâncias, mapas domésticos e internacionais na criação ou melhoramento de viagens.
- Estudar os diversos segmentos/nichos de mercado e o interesse geral de cada um deles para o desenho de pacotes turísticos para públicos específicos. Este item se refere à segmentação do turismo, como: terceira idade, ecoturismo, aventura, GLS, turismo de praia e sol, cultural etc...
- Identificar atrativos e equipamentos turísticos que justifiquem a formatação de pacotes turísticos inovadores para diferentes demandas. Avaliar sempre as promoções propostas por fornecedores e combiná-las com outros serviços na formatação de produtos regulares ou de oportunidade.
- Prever medidas de segurança e proteção, a partir de estudos de regras e condições reais de uma determinada região. Neste item considera-se a obrigatoriedade do conhecimento e consulta de vacinas e seguros para o atendimento à legislação.
- Conhecer entraves e facilidades de acessos e entradas a destinos trabalhados, como vistos de turismo, de estudo, de trabalho, bem como saber consultar e indicar locais e prazos, onde são providenciados tais vistos.
- Para subir de nível hierárquico o operador deve estar apto a cumprir todas as determinações da atual função que ocupa, bem como a empresa ter disponibilidade para a

vaga pretendida, isto será determinado pela política da empresa.

Competências da Função

- Manter boa apresentação pessoal
- Permanecer eficaz em ambientes de mudança
- Comunicar-se bem
- Criar e inovar
- Manter comportamento profissional adequado
- Agir com ética e respeito às cidadania
- Atender o cliente seja ele agência ou cliente direto quando se fizer necessário.
- Trabalhar em equipe
- Gerar documentos e relatórios de seu setor
- Dominar tecnologia de informação e comunicação
- Manter-se informado
- Implementar política de qualidade conforme normas da B4 Travel Tour
- Reservar produtos e serviços turísticos
- Operar sistemas de reservas
- Operacionalizar produtos turísticos
- Vender produtos e serviços turísticos
- Manter rede de parceiros e fornecedores adequados a suprir de produtos e boas tarifas as cotações que chegarem.

ADAPTAÇÃO ÀS ESPECIFICIDADES DE CADA OPERADOR B4 TRAVEL TURISMO.

a) Cargo: Executivo de Operação: Nacional e Internacional

Perfil específico

- a. Manter um registro em arquivo de seus principais produtos, baseado num histórico de vendas que sempre deverá ser atualizado, isso ajudará a agilizar futuras cotações, bem como criar uma rotina de busca que facilita o processo mnemônico(memória).

- b. Planejar, solicitar e monitorar os bloqueios junto a fornecedores e clientes, bem como reportar seus prazos, viabilidades e custos com antecedência a seu gerente de operações, evitando que a empresa tenha de arcar com multas e custos previstos para bloqueios não utilizados.
- c. Solicitar e controlar a criação de lâminas e a divulgação das mesmas junto a clientes, bem como produzir relatórios de vendas e procuras dos bloqueios semanalmente.
- d. Manter formulários de cotação, bem como todo material que deva ser consultado sobre o destino nacional e internacional em pastas no computador e impressas (as mais utilizadas), para agilizar o procedimento de cotação.
- e. Os orçamentos e cotações deverão estar em pastas que possam com facilidade ser consultadas por outros colegas operadores ou superiores caso se faça necessário. Toda a informação produzida deve ser organizada de forma a ser disponibilizada aos que dela necessitem. Isto é imprescindível caso alguém não possa estar presente por algum motivo e a informação venha a ser necessária.
- f. Pedir ajuda ao gerencial para os orçamentos e cotações quando precisar decidir a venda ou cobrir oferta de algum concorrente, caso seja necessário.
- g. Deverá gerar e conferir sempre documentos e relatórios relativos aos produtos operacionalizados, como *vouchers*, aviso ao financeiro preenchendo o STUR com todas as informações necessárias, sempre em tempo hábil para que não gere nenhum transtorno ao grupo no que se refere ao atraso de comissões etc...
- h. Estar sempre atualizada em relação aos novos fornecedores, para que possa otimizar os resultados das cotações e proporcionar melhores condições e tarifas, bem como propondo sempre que possível **diferenciais** nas cotações perante o mercado.
- i. Reservar produtos e serviços turísticos do mercado internacional, e às vezes do nacional, procurando sempre certificar-se de que toda informação chegue de maneira clara e objetiva tanto ao fornecedor, com o ao cliente, lembrando que para o agente tudo deve

ser bem esclarecido e tomado por escrito, por *email* ou fax, para posteriores resoluções de problemas. Lembrar que para muitos países o *email* não tem valor legal, portanto para documentos de relevância legal deve-se pedir que sejam enviados por fax ou carta, com as devidas assinaturas e certificações que se fizerem necessárias.

- j. Operar sistemas de reserva de qualquer ordem que seja necessário, caso não consiga ou não domine algum sistema que seja importante para a execução de sua função, o operador deverá imediatamente comunicar seu gerente de operações e o mesmo ajudará a solucionar o problema, auxiliando no serviço ou encaminhado o operador a um treinamento adequado.
- k. Entrar em contato frequentemente com seus clientes, agência e agentes cadastrados, para saber como andam suas vendas, desenvolvendo uma carta padrão que deve ser enviada a clientes cadastrados, por *mailing* ou email individual quando for um cliente mais freqüente, desta forma evita-se que o cliente torna-se a pré e pós venda mais adequada.
- l. Consultar fontes que contenham informações como: vistos, vacinas, prazos, períodos de lotação e alta, orientando o cliente em relação a tais procedimentos; ao agente deve sempre avisar que este serviço é de sua responsabilidade, porém deve ajudar informando sempre que possível.

b) Cargo: Executivo de Operações Nacionais

Atribuições gerais do cargo:

- 2. Estar sempre atualizando a relação de novos fornecedores, bem como renegociando tarifas e serviços visando a melhor negociação possível à empresa, bem como negociando sempre **diferenciais** perante o mercado.
- 3. Conhecer em profundidade os mercados que atua, bem como mecanismos de acesso e reserva dos

mercados em questão, seja por meio virtual, fone ou endereço físico.

4. Treinar seus colegas para qualquer ação que vise melhorar o rendimento e/ou compreensão dos produtos e mercado que operacionaliza. Para isto caso haja necessidade, poderá pedir ajuda e trazer idéia para os demais gerentes que poderão auxiliar na execução deste procedimento.
5. Produzir um manual de rotinas e procedimentos de para treinamento de colegas e estagiários que precisem assumir suas atividades, seja por motivos provisórios ou permanentes.
6. Dominar efetivamente os saberes relativos a procedimentos legais, e trâmites de embarque e desembarque dos serviços oferecidos aos mercados nacionais e internacionais, como: vistos, vacinas, bagagens, políticas hoteleiras, impostos incluídos e não incluídos, políticas de CHD e infantês e todo conhecimento que seja necessário para comercialização de pacotes turísticos e *forfaits* e para o esclarecimento de dúvidas de clientes e fornecedores.
7. Atender e contatar fornecedores do mercado nacional e internacional, como hotelaria, serviços receptivos, seguros, locações etc...

Atualmente cuidando do mercado nacional, para isto tem de ter a focagem de seu desempenho no mercado nacional. Os conhecimentos geográficos e gerais devem ser sempre atualizados de forma geral, não somente em informações do mercado que o operador atua, porém a ênfase e aprofundamento serão dirigidas ao mercado nacional em si.

Perfil específico

8. Desenvolver um sistema de registros e anotações onde constem os principais equipamentos e destinos que esteja atuando e espaços para inserção de novos destinos e equipamentos. Neste espaço

deverá ter numa seqüência os itens que sempre são perguntados por nossos agentes e clientes, tais como: opções de hotelaria por categoria, localização e tipo; opções de serviços como *tours* e *transfers*; sites importantes; temperaturas; fotos do destino para poderem ser coladas à cotação; opções de pacotes que podem ser combinados como *escapes*; dicas de restaurantes, diversão e pelo menos um dia-a-dia para o pacote mais vendido. Isto deverá ser elaborado com apoio do staff, estagiários, gerente de produtos, gerente de operações.

9. Manter formulários de cotação, bem como todo material que deva ser consultado sobre o destino nacional em pastas que possam com facilidade ser consultadas por outros colegas operadores ou superiores caso se faça necessário. Toda a informação produzida deve ser organizada de forma a ser disponibilizada aos que dela necessitem.
10. Ter poder de decisão sobre orçamentos e cotações, levando em consideração o benefício-custo entre cliente e mercado. Poderá agir de forma rápida para garantir a venda e a cobertura de outros orçamentos advindos da concorrência, desde que não traga prejuízo financeiro à empresa oferecendo valores que estejam dentro do NET praticado e contratado pela B4 Travel. Caso haja dificuldades neste processo decisório, o operador deverá consultar seu gerente de operações ou gerente de negócios, verificando se há outra possibilidade de acordo ou opção de negócio.
11. Desenvolver agilmente campanhas divulgativas para promoções e produtos que a B4 Travel Tour esteja em condições de operacionalizar. Fazer com que cada produto elaborado chegue de forma clara e objetiva aos agentes de viagem, para que os mesmos possam oferecer ao público. Para isto tabelários e descritivos fazem parte desta ação e são imprescindíveis de serem elaborados no processo de formatação do produto, não adianta criar lâminas e não indicar a origem e margens deste produto, como contato, *mark up* utilizado, e condições do pacote (período de validade, câmbio etc...)

12. Delegar poderes sempre que necessário, quando estiver acumulado com alguma prioridade deverá se reportar ao seu(a) gerente de operações para que o acúmulo seja rearranjado.
13. Deverá gerar e conferir sempre documentos e relatórios relativos aos produtos operacionalizados, como *vouchers*, aviso ao financeiro preenchendo o STUR com todas as informações necessárias, sempre em tempo hábil para que não gere nenhum transtorno ao grupo no que se refere ao atraso de comissões etc...
14. Desenvolver e solicitar lâminas promocionais para seu mercado, bem como ajudar aos colegas na elaboração de lâminas a outros mercados quando se fizer necessário, colaborando assim para o trabalho de grupo.
15. Reservar produtos e serviços turísticos, procurando sempre certificar-se de que toda informação chegue de maneira clara e objetiva tanto ao fornecedor, com o ao cliente, lembrando que para o agente tudo deve ser bem esclarecido e tomado por escrito, por *email* ou fax, para posteriores resoluções de problemas. Lembrar que para muitos países o *email* não tem valor legal, portanto para documentos de relevância legal deve-se pedir que sejam enviados por fax ou carta, com as devidas assinaturas e certificações que se fizerem necessárias.
16. Operar sistemas de reserva de qualquer ordem que seja necessário, caso não consiga ou não domine algum sistema que seja importante para a execução de sua função, o operador deverá imediatamente comunicar seu gerente de operações e o mesmo ajudará a solucionar o problema, auxiliando no serviço ou encaminhando o operador a um treinamento adequado.
17. Entrar em contato frequentemente com seus clientes para saber como andam suas vendas, pode-se pensar na criação de uma carta padrão que deve ser disparada a partir de *mailing* próprio, ou individualmente quando for um cliente mais freqüente, desta forma evita-se que o cliente sinta-se como “mais um” dentro do universo de um *mailing*.

18. A atualização dos preços e acordos devem ser minimamente anuais, ou sazonais dada à especificidade de cada produto.
19. Produzir relatórios periódicos de produtos, problemas e soluções propostas e tomadas em sua rotina de trabalho.
20. Criar um documento por destino, que contenha os itens importantes para cada destino, como: vistos, vacinas, prazos, períodos de lotação e alta, bem como fontes e contatos para as mesmas.
21. Manter um cronograma de atualização com envio de solicitação de tarifas acordo pelo menos duas vezes ao ano em data pré-estipulada, dessa forma evita-se 'retrabalhos' para cada fornecedor.

Funções agregadas que caracterizam um Executivo de Operações Nacionais

22. Elaborar um calendário de eventos e metas anuais para o mercado nacional, com objetivos, sugestões e finalidade para ser inserido no calendário geral da B4 Travel, desta forma os eventos que a empresa participará poderão contemplar com antecedência ações específicas no que se refere à sua eficácia, como elaboração de material divulgativo com antecedência, negociações pontuais com fornecedores para cada evento, logística etc.
23. Treinar seus colegas para qualquer ação que vise melhorar o rendimento e/ou compreensão dos produtos e mercado que operacionaliza. Para isto caso haja necessidade, poderá pedir ajuda e trazer idéia para os demais gerentes que poderão auxiliar na execução deste procedimento.
24. Produzir um manual de rotinas e procedimentos de para treinamento de colegas e estagiários que precisem assumir suas atividades, seja por motivos provisórios ou permanentes.
25. Estar sempre atualizando a relação de novos fornecedores, bem como renegociando tarifas e serviços visando a melhor negociação possível à

empresa, bem como negociando sempre **diferenciais** perante o mercado.

26. Atender e contatar fornecedores do mercado nacional, como hotelaria, serviços receptivos, seguros, locações etc...

c) Cargo: Operador de emissivo e de receptivo nível 2

Disposições gerais do cargo

1. Estar sempre atualizando a relação de novos fornecedores, bem como renegociando tarifas e serviços visando a melhor negociação possível à empresa, bem como negociando sempre **diferenciais** perante o mercado.
2. Conhecer em profundidade os mercados que atua, bem como mecanismos de acesso e reserva dos mercados em questão, seja por meio virtual, fone ou endereço físico.
3. Treinar seus colegas para qualquer ação que vise melhorar o rendimento e/ou compreensão dos produtos e mercado que operacionaliza. Para isto caso haja necessidade, poderá pedir ajuda e trazer idéia para os demais gerentes que poderão auxiliar na execução deste procedimento.
4. Produzir um manual de rotinas e procedimentos de para treinamento de colegas e estagiários que precisem assumir suas atividades, seja por motivos provisórios ou permanentes.
5. Dominar efetivamente os saberes relativos a procedimentos legais, e trâmites de embarque e desembarque dos serviços oferecidos aos mercados nacionais e internacionais, como: vistos, vacinas, bagagens, políticas hoteleiras, impostos incluídos e não incluídos, políticas de CHD e infantes e todo conhecimento que seja necessário para comercialização de pacotes turísticos e *forfaits* e para

o esclarecimento de dúvidas de clientes e fornecedores.

6. Atender e contatar fornecedores do mercado nacional e internacional, como hotelaria, serviços receptivos, seguros, locações etc...

Perfil específico

7. Manter um registro em arquivo de seus principais produtos, baseado num histórico de vendas que sempre deverá ser atualizado, isso ajudará a agilizar futuras cotações, bem como criar uma rotina de busca que facilita o processo mnemônico(memória).
8. Manter formulários de cotação, bem como todo material que deva ser consultado sobre o destino nacional e internacional em pastas no computador e impressas (as mais utilizadas), para agilizar o procedimento de cotação.
9. Os orçamentos e cotações deverão estar em pastas que possam com facilidade ser consultadas por outros colegas operadores ou superiores caso se faça necessário. Toda a informação produzida deve ser organizada de forma a ser disponibilizada aos que dela necessitem. Isto é imprescindível caso alguém não possa estar presente por algum motivo e a informação venha a ser necessária.
10. Pedir ajuda ao gerencial para os orçamentos e cotações quando precisar decidir a venda ou cobrir oferta de algum concorrente, caso seja necessário.
11. Deverá gerar e conferir sempre documentos e relatórios relativos aos produtos operacionalizados, como *vouchers*, aviso ao financeiro preenchendo o STUR com todas as informações necessárias, sempre em tempo hábil para que não gere nenhum transtorno ao grupo no que se refere ao atraso de comissões etc...
12. Estar sempre atualizada em relação aos novos fornecedores, para que possa otimizar os resultados das cotações e proporcionar melhores condições e tarifas, bem como propondo sempre que possível **diferenciais** nas cotações perante o mercado.

13. Reservar produtos e serviços turísticos, procurando sempre certificar-se de que toda informação chegue de maneira clara e objetiva tanto ao fornecedor, com o ao cliente, lembrando que para o agente tudo deve ser bem esclarecido e tomado por escrito, por *email* ou fax, para posteriores resoluções de problemas. Lembrar que para muitos países o *email* não tem valor legal, portanto para documentos de relevância legal deve-se pedir que sejam enviados por fax ou carta, com as devidas assinaturas e certificações que se fizerem necessárias.
14. Operar sistemas de reserva de qualquer ordem que seja necessário, caso não consiga ou não domine algum sistema que seja importante para a execução de sua função, o operador deverá imediatamente comunicar seu gerente de operações e o mesmo ajudará a solucionar o problema, auxiliando no serviço ou encaminhando o operador a um treinamento adequado.
15. Entrar em contato frequentemente com seus clientes para saber como andam suas vendas, pensar na criação de uma carta padrão que deve ser disparada a partir de *mailing* próprio, ou individualmente quando for um cliente mais freqüente, desta forma evita-se que o cliente sinta-se como “mais um” dentro do universo de um *mailing*.
16. Consultar fontes que contenham informações como: vistos, vacinas, prazos, períodos de lotação e alta, orientando o cliente em relação a tais procedimentos, ao agente deve sempre avisar que este serviço é de sua responsabilidade, porém deve ajudar informando sempre que possível.

d) Cargo: Operador de emissivo e de receptivo nível 1

Perfil específico

- m. Manter um registro em arquivo de seus principais produtos, baseado num histórico de vendas que sempre deverá ser atualizado, isso ajudará a agilizar

futuras cotações, bem como criar uma rotina de busca que facilita o processo mnemônico(memória).

- n. Dominar programas de Excel e Word, além de ferramentas de envio de newsletters e emails pela internet.
- o. Manter formulários de cotação, bem como todo material que deva ser consultado sobre o destino nacional e internacional em pastas no computador e impressas (as mais utilizadas), para agilizar o procedimento de cotação.
- p. Os orçamentos e cotações deverão estar em pastas que possam com facilidade ser consultadas por outros colegas operadores ou superiores caso se faça necessário. Toda a informação produzida deve ser organizada de forma a ser disponibilizada aos que dela necessitem. Isto é imprescindível caso alguém não possa estar presente por algum motivo e a informação venha a ser necessária.
- q. Pedir ajuda ao gerencial para os orçamentos e cotações quando precisar decidir a venda ou cobrir oferta de algum concorrente, caso seja necessário.
- r. Deverá gerar e conferir sempre documentos e relatórios relativos aos produtos operacionalizados, como *vouchers*, aviso ao financeiro preenchendo o STUR com todas as informações necessárias, sempre em tempo hábil para que não gere nenhum transtorno ao grupo no que se refere ao atraso de comissões etc...
- s. Estar sempre atualizada em relação aos novos fornecedores, para que possa otimizar os resultados das cotações e proporcionar melhores condições e tarifas, bem como propondo sempre que possível **diferenciais** nas cotações perante o mercado.
- t. Reservar produtos e serviços turísticos, procurando sempre certificar-se de que toda informação chegue de maneira clara e objetiva tanto ao fornecedor, com o ao cliente, lembrando que para o agente tudo deve ser bem esclarecido e tomado por escrito, por *email* ou fax, para posteriores resoluções de problemas. Lembrar que para muitos países o *email* não tem valor legal, portanto para documentos de relevância legal deve-se pedir que sejam enviados por fax ou

carta, com as devidas assinaturas e certificações que se fizerem necessárias.

- u. Operar sistemas de reserva de qualquer ordem que seja necessário, caso não consiga ou não domine algum sistema que seja importante para a execução de sua função, o operador deverá imediatamente comunicar seu gerente de operações e o mesmo ajudará a solucionar o problema, auxiliando no serviço ou encaminhado o operador a um treinamento adequado.
- v. Entrar em contato frequentemente com seus clientes para saber como andam suas vendas, pensar na criação de uma carta padrão que deve ser disparada a partir de *mailing* próprio, ou individualmente quando for um cliente mais freqüente, desta forma evita-se que o cliente sinta-se como “mais um” dentro do universo de um *mailing*.
- w. Consultar fontes que contenham informações como: vistos, vacinas, prazos, períodos de lotação e alta, orientando o cliente em relação a tais procedimentos, ao agente deve sempre avisar que este serviço é de sua responsabilidade, porém deve ajudar informando sempre que possível.

CARGO.

3. Agente de viagem

Objetivos

Elaborar roteiros de viagens, levando-se em consideração as necessidades de cada passageiro, de acordo com seu grau de exigência, condição financeira e perfil de destino(s) desejado(s). Promover busca de preços e saber indicar o benefício/custo de cada um considerando o perfil de cada cliente e as devidas inclusões e vantagens de cada produto.

Perfil do profissional

4. Observar e executar as estratégias de vendas e políticas comerciais da empresa.
5. Fornecer informações e assessorar o cliente sobre destinos, serviços, produtos, tarifas, taxas, prazos e validade
6. Negociar preços e condições.
7. Responder pedidos de cotações e efetuar o seguimento das consultas.
8. Fornecer informações sobre prazos de emissão, restrições das tarifas e condições de pagamento.
9. Vender produtos e serviços conforme as políticas da sua empresa e preços dos fornecedores. Respeitando sempre as orientações de prioridade de uso em relação a cada fornecedor e destinos.
10. Vender produtos e serviços com lucro para a empresa por meio de comissão ou recebimento de pagamentos pela prestação de serviços.
11. Vender produtos e serviços turísticos que satisfaçam as necessidades e expectativas de cada cliente.
12. Avaliar e acompanhar vendas, inclusive se empenhando no assessoramento do período seqüente ao fechamento de negócio, efetuando uma pós venda satisfatória e avaliando através de registros escritos a satisfação do cliente pelos serviços prestados.
13. Encaminhar e acompanhar todas as queixas e extornos solicitados pelo cliente, repassando em tempo hábil os esclarecimentos necessários

Competências da função.

- Manter boa aparência pessoal
- Permanecer eficaz em ambientes de mudança.
- Comunicar-se bem.
- Criar e inovar em sua rotina de trabalho
- Manter comportamento profissional adequado, respeitando seus superiores e colegas de trabalho, bem como agindo de forma eficaz com o cliente.
- Atender o cliente
- Trabalhar em equipe.

- Gerar documentos e relatórios
- Dominar tecnologia de informação e comunicação.
- Manter-se informado e atualizado em relação às rotinas e mudanças de regras do trabalho em geral.
- Implementar política de qualidade, estabelecendo e assumindo registros que facilitem sua rotina de trabalho. Utilizando formulários indicados para cotações e solicitações.
- Reservar produtos e serviços turísticos
- Operacionalizar produtos turísticos
- Manter rede de parceiros e fornecedores.
- Promover a sustentabilidade dos destinos, através de boa informação ao cliente.

CARGO.

14. Recepcionista

Objetivos

Recepcionar os clientes que ligam ou chegam ao grupo com simpatia e presteza. Solicitar polidamente o motivo da ligação ou da visita e encaminhar à pessoa devida, levando em consideração a exatidão do encaminhamento, ou seja, certificar-se antes de conduzir ou transferir a ligação que o encaminhamento é realmente para o funcionário em questão. Este cargo mescla atendimento com vendas, portanto a atendente deverá ainda, no tempo que dispuser, apresentar os produtos da loja do turista ao cliente, promovendo assim a venda dos mesmos aliada à descontração durante o tempo de espera pelo atendimento.

Perfil do profissional

15. Possuir conhecimento de atendimento e recepção de público.
16. Saber estabelecer um diálogo que atenda de forma satisfatória as necessidades do cliente B4 Travel, cliente este que possui um perfil diferenciado dentro do mercado de Curitiba, possui bom nível de escolaridade e/ou social e portanto necessita de atendimento que satisfaça tal perfil.
17. Dominar técnica de oratória
18. Conhecer técnicas básica de vendas, ou seja, capacidade de discorrer sobre determinado produto,

explicando sua função, vantagem e possuir a capacidade de fechamento de negócio caso haja o interesse do cliente.

19. Saber utilizar ferramentas de informática como Word, Excel, navegadores de internet e *emails*.
20. Saber utilizar corretamente o telefone, bem como uso dos ramais, mantendo sempre um registro atualizado sobre mudanças e inclusões dos mesmos.
21. Registrar contatos e anotar recados corretamente e de maneira completa, fazendo com que as mensagens cheguem de fato às pessoas interessadas.
22. Conhecer totalmente os produtos da loja do turista, podendo assim prestar esclarecimentos aos interessados e efetuar as vendas em si.
23. Manter um registro atualizado do estoque, bem como suas características, logística e quantidade, emitindo relatórios mensais, bem como suas baixas. Avisar sempre que um produto esteja prestes a faltar no estoque ou na prateleira para que seja providenciada sua reposição.
24. Saber operar a TV e DVD da sala, cuidando para que sempre esteja mostrando documentários de viagem ou promocionais oferecidos pela B4 Travel Turismo.
25. Solicitar material promocional ou de divulgação dos produtos sempre que seja necessário, isto refere-se também à solicitação das inclusões de nossos materiais no site da B4 Travel Turismo, enviando os dados necessários para tais inclusões como preços, condições, promoção e forma de pagamento.
26. Repassar os valores da Van de transporte da B4 Travel para os clientes que assim solicitem por telefone, será feita através de uma tabela desenvolvida pela B4 Travel Tour, o recepcionista terá apenas de repassar os valores e anotar os dados pessoais de contato do cliente, bem como enviar por email ao operador as solicitações com datas, valores acordados e períodos, bem como as necessidades específicas de cada serviço.
27. Utilizar seu tempo livre para fazer os devidos inventários e registros supra citados, bem como para prospectar e incrementar o negócio.

Competências da função.

- Manter boa apresentação pessoal, bem como simpatia e atenção durante toda a estada do cliente no recinto.
- Permanecer eficaz em ambientes de mudança
- Comunicar-se bem
- Criar e Inovar
- Manter comportamento profissional adequado.
- Agir com ética e respeito à cidadania
- Atender o cliente adiantando-se à expectativa do mesmo
- Gerar documentos e relatórios
- Dominar tecnologia de informação e comunicação mantendo atualização continuada destes processos.
- Manter-se informado
- Implementar política de qualidade em seu trabalho e nos seus procedimentos de rotina, como mecanismos de registro, controle e monitoramento dos produtos e clientes, avaliação e relatórios periódicos de produção.
- Manter em registro a rede de fornecedores e parceiros.
- Informar a todos com rapidez e clareza.

CARGO.

28. Office Boy

Objetivos

Fazer entregas e pagamentos e recebimentos de valores, documentos e produtos do Grupo B4 Travel, respeitando prazos e horários pré-estipulados e retornando com todas as informações e produtos solicitados em tempo hábil.

Perfil do profissional

29. Possuir habilitação legal para dirigir carros e motos
30. Possuir pelo menos segundo grau completo.
31. Pontualidade e prontidão para executar tarefas solicitadas
32. Saber ler e escrever com clareza.
33. Saber efetuar as operações matemáticas básicas

34. Ter conhecimento de procedimentos bancários como depósitos, saques, extratos, pagamentos, recibos e anotações solicitadas.
35. Ter boa dicção
36. Ter boa apresentação pessoal
37. Ter bom relacionamento com colegas e chefia

Competências da função.

- Comunicar-se bem
- Manter-se informado referente às suas rotinas de trabalho.
- Manter comportamento profissional adequado.
- Agir com ética e respeito à cidadania

CARGO.

38. Motorista

Objetivos

Conduzir a Van de transporte da B4 Travel Turismo, transportando clientes pré-agendados pela empresa, de forma segura e eficiente para seus destinos contratados, não alterando roteiros e destinos sem prévia autorização da B4 Travel turismo.

Perfil do profissional

39. Garantir responsabilidade e pontualidade nos compromissos
40. Possuir as devidas autorizações para transporte de turismo, bem como carteira de motorista com a classe devida para transportar em vans e/ou outro meio de transporte solicitado ao motorista.
41. Boa apresentação pessoal e polidez ao tratar com os clientes
42. Ser prestativo e auxiliar as pessoas quanto ao transporte e acessos durante o percurso.
43. Conciliar qualquer problema que ocorra durante o serviço contratado, comunicando à B4 Travel Turismo imediatamente as dificuldades que não estejam em sua alçada.
44. Conhecer as rotas e destinos contratados

45. Conhecer e dominar o uso de mapas e instrumentos de navegação necessários para a eficácia de seu trabalho
46. Estar sempre fácil de ser contatado e verificar com grande frequência recados e *emails* de trabalho.
47. Dominar operações básicas matemáticas
48. Saber ler e escrever com clareza
49. Manter um registro de ocorrências na forma de relatório para ser entregue à empresa após cada trabalho
50. Manter e controlar o registro de controle da documentação necessária dos passageiros, bem como conferir e anotar as ausências que diferem do *checking list* dado ao motorista pela empresa.
51. Possuir e saber orientar o preenchimento de formulário de reclamações que se fizerem necessários.
52. Conferir a documentação do veículo e suas autorizações exigidas sempre antes de cada trabalho.
53. Conhecer ou pedir esclarecimento ao quem conheça sobre locais e portões de embarque e chegada, se tiver de executar um *transfer* ou *tour*.
54. Conduzir o carro ou *van* de forma segura e respeitar as leis de trânsito, evitando as multas e acidentes que ponham em risco a integridade física e moral do cliente.

Competências da função.

- Comunicar-se bem
- Manter-se informado referente às suas rotinas de trabalho.
- Manter comportamento profissional adequado.
- Agir com ética e respeito à cidadania
- Dominar ferramentas de orientação e transporte.
- Estar devidamente documentado
- Possuir bom relacionamento com clientes e colegas
- Caráter conciliador, porém capaz de tomar decisões que evitem risco ao cliente.

CARGO.

55. Assistente Administrativo-Financeiro

Atribuições Gerais:

Operar o caixa:

56. Efetuar os pagamentos de acordo com as políticas de fornecedores

57. Receber pagamentos e emitir os recibos correspondentes
58. Verificar a autenticidade das cédulas recebidas
59. Controlar fluxo de caixa
60. Processar pedido de reembolso/cancelamento junto a fornecedores e clientes
61. Efetuar operações bancárias de remessas nacionais e internacionais
62. Realizar conciliação bancária

Operar serviços financeiros e administrativos

- Gerir e acompanhar contratos negociados
- Gerir e controlar as contas dos clientes e fornecedores
- Analisar, organizar e apresentar dados financeiros e/ou estatísticos
- Avaliar margem de lucros
- Calcular retorno do investimento
- Conferir faturas de fornecedores, enviando pagamentos de taxas e juros adicionais
- Controlar custos
- Negociar taxas de aplicação financeira, moeda estrangeira, etc...
- Conferir extratos bancários
- Operar a tesouraria e controlar as contas de caixa e banco
- Manter o controle dos recebíveis
- Manter relacionamento com o s bancos
- Elaborar a folha de pagamento
- Participar da elaboração do planeamento financeiro anual
- Acompanhar o recolhimento dos impostos, taxas e outros emolumentos
- Acompanhar o repasse aos fornecedores do reembolso de serviços não utilizados
- Utilizar ferramentas informatizadas de gestão administrativo-financeiras

Competências da Função

- Manter boa apresentação pessoal
- Permanecer eficaz em ambientes de mudança
- Comunicar-se bem

- Criar e inovar
- Manter comportamento profissional adequado
- Agir com ética e respeito às cidadania
- Atender o cliente
- Trabalhar em equipe
- Gerar documentos e relatórios
- Dominar tecnologia de informação e comunicação
- Manter-se informado
- Implementar política de qualidade
- Manter rede de parceiros e fornecedores

CARGO.

- **Gerente Administrativo-Financeiro**
 - 63. Efetuar os pagamentos de acordo com as políticas de fornecedores
 - 64. Realizar conciliação bancária
 - 65. Efetuar operações bancárias de remessas nacionais e internacionais
 - 66. Receber pagamentos e emitir os recibos correspondentes
 - 67. Gerir e acompanhar contratos negociados
 - Gerir e controlar as contas dos clientes e fornecedores
 - Analisar, organizar e apresentar dados financeiros e/ou estatísticos
 - Avaliar margem de lucros
 - Calcular retorno do investimento
 - Controlar custos
 - Negociar taxas de aplicação financeira, moeda estrangeira, etc...
 - Operar a tesouraria e controlar as contas de caixa e banco
 - Manter relacionamento com os bancos
 - Elaborar a folha de pagamento
 - Utilizar ferramentas informatizadas de gestão administrativo-financeiras
 - Manter o controle dos recebíveis
 - Conferir extratos bancários
 - 68. Controlar fluxo de caixa

69. Receber pagamentos e emitir os recibos correspondentes
- Acompanhar o recolhimento dos impostos, taxas e outros emolumentos
 - Participar da elaboração do planejamento financeiro anual

Competências da Função

- Manter boa apresentação pessoal
- Permanecer eficaz em ambientes de mudança
- Comunicar-se bem
- Criar e inovar
- Manter comportamento profissional adequado
- Agir com ética e respeito às cidadania
- Atender o cliente
- Trabalhar em equipe
- Gerar documentos e relatórios
- Dominar tecnologia de informação e comunicação
- Manter-se informado
- Implementar política de qualidade
- Manter rede de parceiros e fornecedores

CARGO.

- **Assistente Administrativo-Financeiro**

Atribuições:

- Solicitar, receber, conferir, solicitar correção e encaminhar para o pagamento as faturas de hotéis, operadoras e clientes
- Conferir e corrigir as informações do caixa da matriz
- Estabelecer, coordenar e conferir a agenda e resultados do office boy.
- Chamar o funcionário para receber seus contracheques e pagamentos numa área apropriada a isso.
- Dar baixa no STUR nas contas a pagar e a receber.
- Receber o malote das lojas centrais trazidos pelo office boy
- Buscar o malote da loja de São José dos Pinhais.
- Assessorar a gerente administrativa nas suas rotinas
- Cobrar clientes inadimplentes

- Solicitar a correção de boletos e serviços junto a hotéis e fornecedores que enviarem faturas e valores ou informações não contratadas ou discrepantes
- Receber a correspondência do Grupo B4 Travel e encaminhar ao staff responsável
- Emitir e enviar o boleto para clientes corporativos
- Organizar as vendas das filiais nos fichários mensais por ordem cronológica

Competências da Função

- Manter boa apresentação pessoal
- Permanecer eficaz em ambientes de mudança
- Comunicar-se bem
- Criar e inovar
- Manter comportamento profissional adequado
- Agir com ética e respeito às cidadania
- Atender o cliente
- Trabalhar em equipe
- Gerar documentos e relatórios
- Dominar tecnologia de informação e comunicação
- Manter-se informado
- Implementar política de qualidade
- Manter rede de parceiros e fornecedores
- Manter-se em formação profissional continuada para atualizações e o bom andamento de suas rotinas profissionais

CARGO.

- **Auxiliar Administrativo-Financeiro**

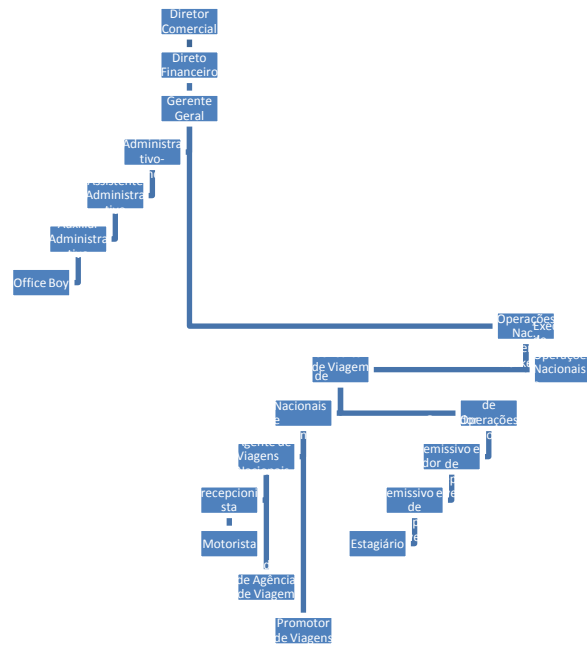
Atribuições:

- Conferir e corrigir as informações das vendas das lojas com exceção da matriz
- Solicitar, conferir, corrigir e cobrar as faturas dos fornecedores de companhias aéreas e rodoviárias
- Receber, informar, negociar e pagar fornecedores e clientes referente ao processo de reembolsos, para isto deve seguir uma rotina pré-estabelecida pela gerência geral com formulários próprios

- Responsável pela conferência, renovação e avisos prévios referente a prazos de alvarás e licenças das empresas do Grupo B4 Travel
- Receber, conferir e reivindicar quanto aos caixas das lojas filiais
- Criar e manter organizado as pastas das empresas rodoviárias por entrada e por número de continuidade
- Lançar no STUR as vendas do serviço aéreo das consultoras da matriz, colocando os dados que faltam e que devem ser enviados pelas consultoras à auxiliar administrativa
- Criar pastas na rede de computação do grupo B4 Travel contendo contratos, alvarás, ABAV, licenças e dados da VAN e outros documentos que possam ser necessários para consulta do gerencial e operadores, bem como para elaboração de acordos e contratos do grupo. Tal pasta deve ser mantida atualizada
- Fornecer as faturas ao assistente administrativo respeitando 5 dias antes do seu vencimento, portanto todo dia 05,10 e 15 de cada mês

Competências da Função

- Manter boa apresentação pessoal
- Permanecer eficaz em ambientes de mudança
- Comunicar-se bem
- Criar e inovar
- Manter comportamento profissional adequado
- Agir com ética e respeito às cidadania
- Atender o cliente
- Trabalhar em equipe
- Gerar documentos e relatórios
- Dominar tecnologia de informação e comunicação
- Manter-se informado
- Implementar política de qualidade
- Manter rede de parceiros e fornecedores
- Manter-se em formação p rofissional continuada para atualizações e o bom andamento de suas rotinas profissionais



Estes itens terão de ser desenvolvidos também

70. Gerente de negócios

71. Direção