

*QUALIDADE DO  
ATENDIMENTO NAS  
AGÊNCIAS  
DE VIAGENS*

*UMA QUESTÃO DE GESTÃO ESTRATÉGICA*



*JOSÉ CARLOS DE SOUZA DANTAS*

**ROCA**

# Resumo de Qualidade do Atendimento nas Agências de Viagem

Esta publicação pode contribuir não só para o conhecimento das Agências de Viagens e dos serviços por elas oferecidos, mas para estimular reflexões sobre o turismo em geral. As Agências de Viagens não podem ser vistas apenas nas perspectivas comercial e isolada, mas precisam ser integradas a todo o sistema de prestação de serviços turísticos.

Deve-se também ressaltar que o atendente qualificado, ao indicar destinos turísticos pouco congestionados, pode, inclusive, contribuir para o desenvolvimento turístico controlado e, desse modo, para a preservação ambiental e a sustentabilidade do turismo como um todo.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)