

LATAM AIRLINES GROUP

Criterios Herramientas Comerciales

Estrategia Agencias 2023



Fecha de última modificación
07/02/2023

Fecha de publicación
09/09/2022

Introducción

Objetivos

El objetivo de este documento será el de informar de manera clara y transparente sobre los criterios objetivos de entrega y solicitud de cada herramienta comercial disponible para todas las agencias de viaje que hacen negocios con el Grupo LATAM, a partir del 01 de octubre del 2022 y que actualmente cuentan con un contrato vigente.

Vigencia

Estos criterios tendrán vigencia por un plazo indeterminado a partir de su publicación en el Portal LATAM Trade, cualquier cambio o ajuste será comunicado por esta misma vía.

Alcance

Estos criterios son aplicables a todas las agencias de viaje que tengan previo acuerdo con el Grupo LATAM, así como para futuros acuerdos. Las agencias que cumplan con los criterios definidos a continuación podrán recibir herramientas comerciales.

Las agencias podrán entregar estas herramientas comerciales libremente a sus clientes, según sea el caso, con una visión exclusivamente comercial, nunca personal y libre de conflictos de interés. Sin perjuicio de lo anterior, no podrán ser entregados a Funcionarios Públicos locales o internacionales, ni a funcionarios, familiares o personas relacionadas a las agencias, excepto donde se indique explícitamente lo contrario en el criterio de la herramienta comercial.

Criterios de Acceso Herramientas Comerciales

1. Waivers Pre Venta:*

Definición de la Herramienta:

Los waivers son autorizaciones especiales a las tarifas establecidas por LATAM , que permiten modificar una característica del ticket antes de su emisión.

Criterios de Acceso:

- Pertenecer al 80% de ingresos LATAM generados por la venta de agencias de su país de operación o, caso contrario, registrar un nivel de calidad de venta igual o superior al promedio de su país de operación, generado durante el año calendario anterior al que se cursa. Para más información, consulta con tu ejecutivo de ventas.

Límite de entrega

- Sujeto a presupuesto definido por LATAM a nivel de país y agencias, en función a los ingresos LATAM generados por la venta de agencias de su país de operación.
- La herramienta comercial podrá ser entregada para todos los tickets emitidos con LATAM por la agencia, con excepción de aquellos que sean para funcionarios públicos y personas relacionadas a ellas. Estos tickets tendrán limitaciones nominales según sea el caso.

Opciones de solicitud:

- Enviar solicitud a través de LATAM Trade.
- En caso que no funcione la primera opción, enviar solicitud por chat, correo o teléfono al área de soporte. Los contactos los podrás encontrar por el Portal LATAM Trade.

*Tipo de waiver sujeto a disponibilidad de cada país

2. Waivers Post Venta:

Definición de la Herramienta:

Los waivers post venta son autorizaciones especiales a la regulación tarifaria que permiten modificar una característica del ticket después de su emisión. Estos pueden ser por: Cambio sin Multa, Cambio no Permitido, Devolución sin Multa, Devolución no Permitida y Corrección de Nombre.*

Criterios de Acceso:

- Pertenecer al 80% de ingresos LATAM generados por la venta de agencias de su país de operación o, caso contrario, registrar un nivel de calidad de venta igual o superior al promedio de su país de operación, generado durante el año calendario anterior al que se cursa. Para más información, consulta con tu ejecutivo de ventas.

Límite de entrega

- Sujeto a presupuesto definido por LATAM a nivel de país y agencias, en función a los ingresos LATAM generados por la venta de agencias de su país de operación.
- La herramienta comercial podrá ser entregada para todos los tickets emitidos con LATAM por la agencia, con excepción de aquellos que sean para funcionarios públicos y personas relacionadas a ellas.

Opciones de solicitud:

- Enviar solicitud a través de LATAM Trade
- En caso que no funcione la primera opción, enviar solicitud por chat, correo o teléfono al área de soporte. Los contactos los podrás encontrar por el Portal LATAM Trade.

*Tipo de waiver sujeto a disponibilidad de cada país

3. Categorías Latam Pass (FFP):

Definición de la Herramienta:

Esta herramienta comercial consta de la entrega de categorías Platinum y Black* para acceder de manera directa al programa LATAM Pass y aplica solo para los miembros internos de la agencia de viajes. Las categorías serán solicitadas al ejecutivo de venta, para luego de una evaluación comercial objetiva, basada en los ingresos LATAM generados por la venta de la agencia de su país de operación, ser entregada la categoría al cliente. Para más información del programa y beneficios de cada categoría, ingresar a <https://latampass.latam.com/>.

Criterios de Acceso:

- Pertenecer al 50% de ingresos LATAM generados por la venta de agencias de su país de operación durante el año calendario anterior al que se cursa y/o pertenecer al top 10 de agencias de su propio POS. Para más información, consulta con tu ejecutivo de ventas.

Límite de entrega

- Sujeto a presupuesto definido por LATAM a nivel de país y agencias, en función a los ingresos LATAM generados por la venta de agencias de su país de operación.
- Sólo podrán ser entregados a los miembros de la agencia de viaje, con excepción de funcionarios públicos y personas vinculadas a estos. La agencia de viajes podrá asignar la categoría a cualquiera de sus miembros, siguiendo los limitantes antes indicados. En caso LATAM considere que la categoría ha sido asignada de forma errónea por la Agencia, podrá revocar esta.
- Todas las categorías del programa LATAM Pass tienen como máximo una duración anual y son renovadas en marzo de cada año.

Opciones de solicitud:

- Enviar solicitud a través de su Ejecutivo de Ventas de su POS.

*Tipo de categoría sujeto a disponibilidad de cada país

4. Atención Preferente*

Definición de la Herramienta:

La herramienta comercial de atención preferente entrega una mayor prioridad de respuesta telefónica al momento de contactar al equipo de soporte LATAM. Las agencias que cumplan con los criterios tendrán éste beneficio. Para recibir esta atención preferencial se debe digitar el código IATA de la agencia en el menú telefónico (8 dígitos).

Criterios de Acceso:

- Pertenecer al 80% de ingresos LATAM generados por la venta de agencias de su país de operación y, además, registrar un nivel de calidad de venta igual o superior al promedio de su país de operación, generado durante el año calendario anterior al que se cursa. Para más información, consulta con tu ejecutivo de ventas.

Límite de entrega

- Atención preferencial limitada a las agencias de viaje que cumplan con los criterios anteriores.
- Sujeto a la capacidad telefónica del equipo de soporte de LATAM.

Opciones de solicitud:

- Se debe digitar el código IATA de la agencia en el menú telefónico. Los contactos los podrás encontrar por el Portal LATAM Trade.

*No aplica en países con regulaciones de atención de llamadas al consumidor.

5. FAMs

Definición de la Herramienta:

Viajes de familiarización de grupos para personal interno y/o externo a la agencia de viaje, desarrollados por áreas comerciales para dar a conocer o desarrollar agencias, destinos, productos o marcas del Grupo LATAM. El presupuesto asignado a FAMs consta únicamente de tickets aéreos operados por el Grupo LATAM, con o sin impuestos según el acuerdo previo con la agencia.

Criterios de Acceso:

- Pertenecer al 80% de ingresos LATAM generados por la venta de agencias de su país de operación durante el año calendario anterior al que se cursa, o caso contrario, presentar un caso de negocio* positivo desarrollado en conjunto con el área de ventas de LATAM.
- Para hacer uso de esta herramienta, la agencia se compromete a publicar en su catálogo comercial el destino o producto ofrecido por LATAM y/o hacer pública su experiencia a través de redes sociales o blogs digitales en medios masivos.

*Business Case o resultado esperado con el plan de desarrollo de la agencia de viajes que tenga potencial con LATAM (nueva ruta, negocio, producto o destino), éste debe contener resultados esperados en cada acción propuesta que beneficien su negocio y el de LATAM. Éste deberá ser aprobado por el Head of Sales del POS.

Límite de entrega

- Sujeto a presupuesto definido por LATAM a nivel de país y agencias, en función a los ingresos LATAM generados por la venta de agencias de su país de operación.
- Aplican restricciones para ciertas rutas / fechas y vuelos que deberán ser revisadas con los equipos de ventas.
- Sólo podrán ser entregados a los miembros internos de la agencia de viaje y relacionados a ella, con excepción de funcionarios públicos y personas vinculadas a ellas.

Opciones de solicitud:

- Solicitud a través de Salesforce por el Ejecutivo de Ventas del POS.

6. ADs

Viajes de cortesía para personal interno a la agencia de viaje. Los Tickets de Cortesía o ADs pueden ser entregados mediante descuentos aplicados a la tarifa de 100%, 90%, 75%, 50%, 40% o 25%, tickets sujeto a espacio o confirmados.

Criterios de Acceso:

- Pertenecer al 80% de ingresos LATAM generados por la venta de agencias de su país de operación durante el año calendario anterior al que se cursa y/o pertenecer al top 10 de agencias de su propio POS. Para más información, consulta con tu ejecutivo de ventas.

Límite de entrega

- Sujeto a presupuesto definido por LATAM a nivel de país y agencias, en función a los ingresos LATAM generados por la venta de agencias de su país de operación.
- Aplican restricciones para ciertas rutas / fechas y vuelos que deberán ser revisadas con los equipos de ventas.
- Sólo podrán ser entregados a los miembros internos de la agencia de viaje y relacionados a ella, con excepción de funcionarios públicos y personas vinculadas a ellas.

Opciones de solicitud:

- Solicitud a través de Salesforce por el Ejecutivo de Ventas del POS.

Definiciones

Cambio sin Multa: Permite realizar cambios de vuelo/fecha sin cobrar multa al pasajero, manteniendo la clase original.

Cambio no Permitido: Permite realizar cambios de vuelo/fecha con tarifas que por regulación no permiten cambios.

Devolución sin Multa: Permite la devolución de un ticket sin cobrar multa al pasajero.

Devolución no Permitida: Permite realizar devolución de un ticket con tarifas que por regulación no permiten cambios.

Corrección de Nombre: Autoriza remisión por corrección de Nombre o Apellido en la reserva.

***** AVISO DE CONFIDENCIALIDAD *****

Este documento contiene información confidencial y legalmente privilegiada destinada únicamente al uso del destinatario. Si el lector de este mensaje no es el destinatario previsto, se le notifica que cualquier lectura, difusión, distribución, copia u otro uso de este mensaje está estrictamente prohibido. Si ha recibido este mensaje por error, notifique al remitente de inmediato y elimine este mensaje de su sistema. Gracias.