



TUCANO
TOURS

**Malas prácticas a evitar
y sugerencias de buenos
procedimientos**

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EVITAR MALAS PRÁCTICAS?



Impacto en emisiones y reservas



Demoras operativas y rechazos



Riesgos de cancelaciones y ADM



Buenas prácticas para optimizar la gestión diaria

ALGUNAS PAUTAS PARA EVITAR MALAS PRÁCTICAS



Datos del pasajero

- ✓ Importancia de cargar correctamente apellidos y nombres
- ✓ Completar con los datos del documento con el que el pasajero va a viajar
- ✓ Validación de documentación y CUIT
- ✓ Actualmente casi ninguna compañía permite rectificaciones de CUIT

Cancelaciones y void

- ✓ Procedimiento obligatorio al realizar un void
- ✓ Luego de voidear un ticket, la reserva debe cancelarse

Documentación obligatoria

- ✓ Información requerida para pasajeros exentos. Enviar mail a **rendicion@tucanotours.com.ar**
- ✓ Documentación que debe enviarse sin excepción

Recordar enviar correctamente los mails segun sector y gestión a realizar

LAS MALAS PRÁCTICAS MÁS FRECUENTES



Churning



Cancelación y reserva excesiva del mismo segmento

Cancelación pendiente



Segmentos UC / UN / US / NO / HX sin gestionar en Queue

Carga de apellidos y nombres en boletos open

Duplicados



Segmentos similares imposibles de utilizar simultáneamente

Clase incorrecta de reserva



Uso de clases fuera de la estructura tarifaria

División de PNR

Fake Names



Reservas con nombres incorrectos o falsos

No Show



No cancelar reservas no emitidas al menos 24 hs antes

POC

Modificación de punto de origen

Regulación tarifaria

Evasión del tiempo límite de emisión



Riesgos de cancelación automática por parte de la aerolínea

Segmentos descasados



Importancia de reservar origen y destino final de forma conjunta

Corrección de nombres

Reprogramaciones

Grupo encubierto

**CONSEJOS
TUCANO TOURS
PARA BUENOS
PROCEDIMIENTOS**



Emisiones y branded fares

- ✓ No emitir pasajeros con distinto branded fare dentro de la misma reserva

Manejo correcto de voids

- ✓ No volver a emitir sobre reservas con ticket voidado
-
- ✓ Generar una nueva reserva en caso de reemisión

Datos mandatorios antes de emitir

- ✓ FOID
- ✓ SRDOCS
- ✓ CTCE
- ✓ CTCM
- ✓ CUIT (si corresponde)



CONSEJOS TUCANO TOURS PARA BUENOS PROCEDIMIENTOS





Uso de usuarios

- No compartir usuarios.
 - No iniciar sesión en varias computadoras simultáneamente.
-



Actualización de tarifas

La tarifa guardada debe actualizarse al día siguiente



Bloqueos por control de crédito

Esperar aprobación o contactar a Cuentas Corrientes



Verificación de tickets

Confirmar que todos los pasajeros tengan ticket emitido correctamente



Reservas NDC

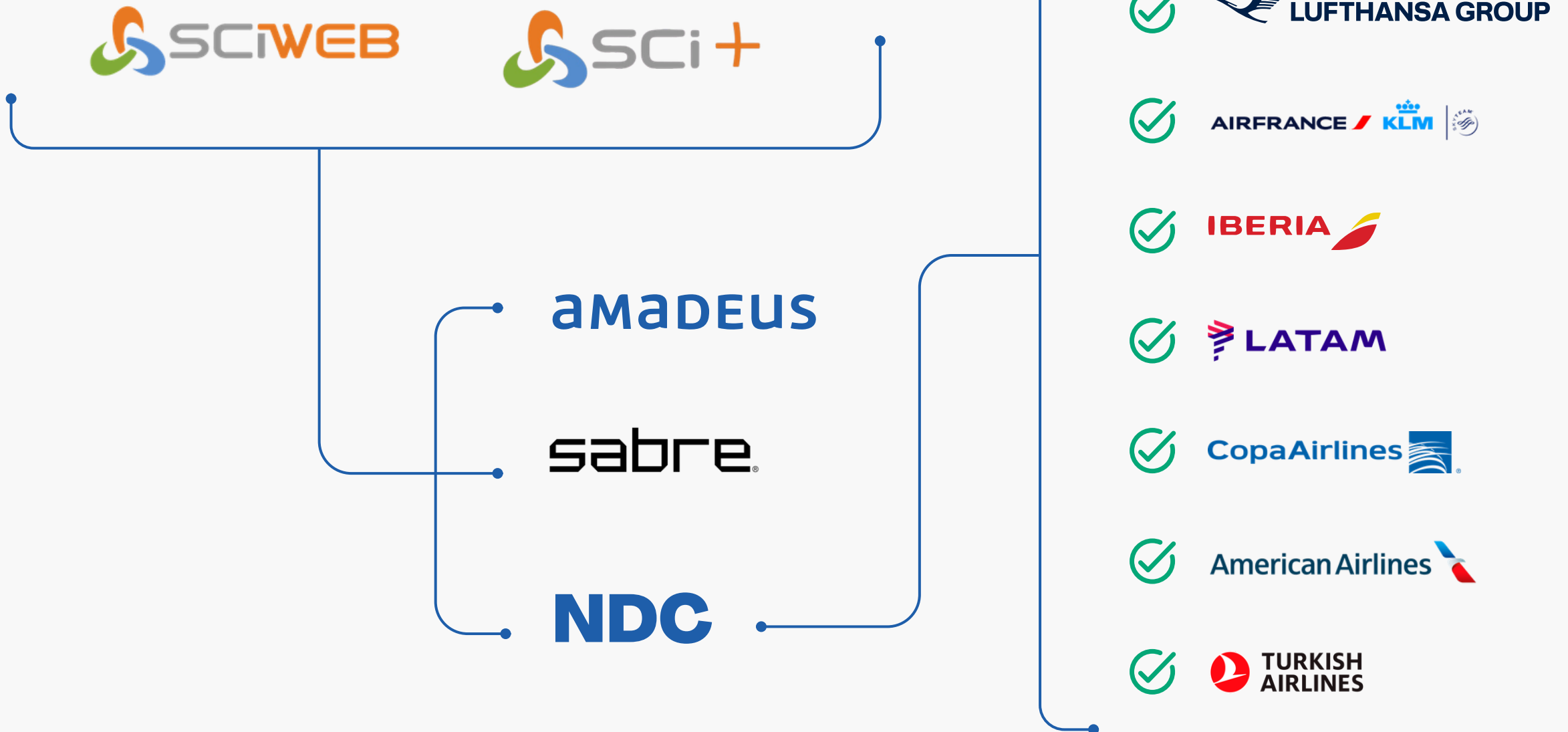
Las reservas NDC deben emitirse en el mismo día



Procesos cancelados o errores

No modificar reservas hasta recibir indicaciones de Tucano

Motores gráficos de aéreos:



BUENAS PRÁCTICAS = A MEJOR OPERATORIA



Menos errores



Menos rechazos



Mayor eficiencia



Mejor experiencia
para agencias y
pasajeros

MALAS PRACTICAS EN NÚMEROS

DEBITOS 2025	
SEGMENTOS HX	70.1%
CM	8.5%
G3	38.9%
JA	2.5%
LA	9.3%
TK	10.3%
UX	0.5%
POC - Point Of Commencement	12.8%
AF	1.3%
AZ	0.8%
IB	10.1%
LA	0.5%
UA	0.3%
HIDDEN GROUPS	0.8%
AV	0.8%
DUPLICIDAD	3.5%
AV	2.3%
LA	0.8%
UX	0.5%
DATOS EN RESERVA	1.0%
LH	1.0%
CHURNING	11.8%
AA	0.5%
AV	0.5%
BA	1.0%
CM	1.3%
ET	0.8%
G3	4.0%
TK	0.3%
UX	3.5%
Total general	100.0%



DÉBITOS AÑO 2026	
CHURNING	27,7%
AA	1,0%
AV	1,0%
CM	6,9%
G3	7,9%
IB	2,0%
TK	3,0%
TP	1,0%
UX	5,0%
DUPE- DUPLICIDAD	20,8%
AV	3,0%
ET	2,0%
G3	12,9%
UX	3,0%
HIDDEN GROUPS- GRUPOS OCULTOS	5,0%
AV	5,0%
POC- Point Of Commencement	17,8%
AF	4,0%
IB	13,9%
SEGMENTOS CASADOS	1,0%
UX	1,0%
SEGMENTOS HX	27,7%
G3	7,9%
JA	15,8%
LA	4,0%
Total general	100,0%

FRAUDES CON TARJETAS DE CREDITO

La mejor herramienta antifraude sigue siendo el criterio de quien emite.



Verificar

Conocer al cliente y validar la identidad.



Analizar

Detectar comportamientos o solicitudes inusuales.



Confirmar

Ante cualquier duda, pedir más información antes de emitir.

ANOTATE EN LOS CURSOS DE TUCANO TRAINNING

aMADEUS

8 de Junio

sabre®

15 de Junio



Para inscribirte tucanotraining@tucanotours.com.ar

Muchas gracias

Escaneá el QR y seguí
todas las novedades

Web

tucanotours.com.ar

Contacto

011 7078-4038



**TUCANO
TOURS**