

Operatore della promozione e accoglienza turistica

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore della promozione e accoglienza turistica è in grado di eseguire le attività di promozione dell'offerta di prodotti/servizi presenti nella struttura ricettiva e sul territorio di riferimento, di informazione e orientamento a supporto della scelta del cliente e di gestione della relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva, nel rispetto delle procedure e delle indicazioni aziendali.

AREA PROFESSIONALE

Promozione ed erogazione servizi turistici

LIVELLO EQF

3° livello

REFERENZIAZIONI COLLEGATE – COLLEGABILI ALLA FIGURA

CP 2011	4.2.2.2.0 Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 4.2.2.1.0 Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici
ATECO 2007	55.10.00 Alberghi 55.20.10 Villaggi turistici 55.20.20 Ostelli della gioventù 55.20.30 Rifugi di montagna 55.20.40 Colonie marine e montane 55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence 55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte 79.90.11 Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento 79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggi nca 55.90.20 Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero

CORRELAZIONE ALL'ATLANTE DEL LAVORO E DELLE QUALIFICAZIONI

Settore economico professionale (SEP)	SEP 23 Servizi turistici
Aree di attività (ADA)	ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. Gestione informazioni turistiche	<p>comprendere il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti tenendo conto delle indicazioni ricevute e degli strumenti a disposizione</p> <p>individuare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti avendo cura delle strumentazioni in dotazione</p> <p>selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di servizi, iniziative, itinerari, strutture, ecc.</p> <p>applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee ed elettroniche</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici ➤ sistema turistico regionale e locale ➤ storia del territorio e dei beni artistici locali ➤ terminologia tecnica
2. Promozione prodotti/servizi turistici	<p>interpretare le esigenze di informazioni del turista individuando strutture e servizi pubblici e privati più adeguati alle richieste</p> <p>valutare alternative relativamente a servizi, itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc.</p> <p>adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera</p> <p>applicare tecniche di promozione di opportunità e attività turistiche tenendo conto delle richieste del cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ specifica del settore in lingua inglese ➤ principali strumenti e canali informativi e comunicativi tradizionali e digitali ➤ tecniche e procedure di front e back office ➤ principali software per la gestione dei flussi informativi ➤ tecniche di comunicazione e relazione con il cliente ➤ tecniche di promozione e vendita
3. Assistenza clienti	<p>individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica del territorio di riferimento</p> <p>individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva</p> <p>comprendere informazioni e segnali relativi a necessità e problematiche inerenti il soggiorno anche al fine di monitorare la soddisfazione del cliente</p> <p>adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi di ricevimento per renderli gradevoli e accoglienti nel rispetto delle policies aziendali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione ➤ documenti amministrativi e contabili di base ➤ elementi di contabilità ➤ la qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc. ➤ principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy
4. Trattamento pratiche amministrative di soggiorno	<p>individuare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni</p> <p>applicare le tecniche e le procedure in uso per la registrazione degli arrivi e delle partenze e per la raccolta e trasmissione dei dati</p> <p>applicare modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti</p> <p>adottare gli strumenti e le procedure più adeguate alla presa in carico e gestione delle prenotazioni e operazioni di check in e check out</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Riferimenti per lo sviluppo, la valutazione, la formalizzazione e la certificazione delle competenze

UNITÀ DI COMPETENZA <i>1. Gestione informazioni turistiche</i>		
INDICATORI	CAPACITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ acquisizione e archiviazione delle informazioni cartacee, informatizzate, da banche dati ➤ organizzazione del materiale informativo in funzione della sua diffusione ➤ aggiornamento delle fonti e dei canali informativi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ comprendere il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti, tenendo conto delle indicazioni ricevute e degli strumenti a disposizione ➤ individuare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti avendo cura delle strumentazioni in dotazione ➤ selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di servizi, iniziative, itinerari, strutture, ecc. ➤ applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee ed elettroniche 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ principali strumenti e canali informativi e comunicativi tradizionali e digitali ➤ sistema turistico regionale e locale ➤ storia del territorio e dei beni artistici locali ➤ principali software per la gestione dei flussi informativi ➤ tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione ➤ principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
RISULTATO ATTESO		
informazioni turistiche organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento		

UNITÀ DI COMPETENZA <i>2. Promozione prodotti/servizi turistici</i>		
INDICATORI	CAPACITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ presentazione di itinerari, visite guidate, ecc. nel territorio ➤ attivazione di contatti esterni per accertarsi di disponibilità di soggiorno 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ interpretare le esigenze di informazioni del turista individuando strutture e servizi pubblici e privati più adeguati alle richieste ➤ valutare alternative relativamente a servizi, itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc. ➤ adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera ➤ applicare tecniche di promozione di opportunità e attività turistiche tenendo conto delle richieste del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici ➤ sistema turistico regionale e locale ➤ storia del territorio e dei beni artistici locali ➤ tecniche di promozione e vendita ➤ tecniche di comunicazione e relazione con il cliente ➤ terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
RISULTATO ATTESO		
proposte di prodotti/servizi rispondenti alle esigenze del turista/cliente		

UNITÀ DI COMPETENZA 3. Assistenza clienti		
INDICATORI	CAPACITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ erogazione del servizio al cliente durante il soggiorno all'interno della struttura ➤ erogazione di informazioni riguardo all'offerta di servizi presenti sul territorio ➤ gestione dei reclami 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica del territorio di riferimento ➤ individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva ➤ comprendere informazioni e segnali relativi a necessità e problematiche inerenti il soggiorno anche al fine di monitorare la soddisfazione del cliente ➤ adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi di ricevimento per renderli gradevoli e accoglienti nel rispetto delle policies aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici ➤ tecniche di comunicazione e relazione con il cliente ➤ tecniche di promozione e vendita ➤ terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese ➤ tecniche e procedure di front e back office ➤ la qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc ➤ principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
RISULTATO ATTESO		
assistenza al cliente realizzata secondo i criteri di qualità del servizio e soddisfazione del cliente		

UNITÀ DI COMPETENZA 4. Trattamento pratiche amministrative di soggiorno		
INDICATORI	CAPACITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ evasione delle prenotazioni ➤ registrazione degli arrivi e delle partenze ➤ manutenzione degli spazi dedicati all'accoglienza 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ individuare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni ➤ applicare le tecniche e le procedure in uso per la registrazione degli arrivi e delle partenze e per la raccolta e trasmissione dei dati ➤ applicare modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti ➤ adottare gli strumenti e le procedure più adeguate alla presa in carico e alla gestione delle prenotazioni e delle operazioni di check in e check out 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione ➤ principali software per la gestione dei flussi informativi ➤ terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese ➤ tecniche e procedure di front e back office ➤ tecniche di comunicazione e relazione con il cliente ➤ documenti amministrativi e contabili di base ➤ elementi di contabilità ➤ principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
RISULTATO ATTESO		
procedure e pratiche amministrative di soggiorno evase nel rispetto delle policies aziendali e della normativa di riferimento		