

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	20. TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive ed assimilati 3.4.1.2.1 Organizzatori di fiere ed esposizioni 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>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 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte 79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio 79.12.00 Attività dei tour operator 79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca 82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere 91.02.00 Attività di musei 91.03.00 Gestione di luoghi e monumenti storici e attrazioni simili</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, all'organizzazione operativa, al monitoraggio e alla valutazione del risultato, all'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla definizione e promozione di servizi / prodotti e di organizzazione di spazi, strutture ed eventi, con competenze nella predisposizione del piano promozionale e nella cura dei rapporti con il cliente ed i fornitori.</p>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura: EROGAZIONE SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA</p>	<p>A. Gestione organizzativa del lavoro B. Accoglienza, informazione e promozione C. Rapporto con i fornitori D. Rapporto con i clienti E. Organizzazione congressi ed eventi</p>

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione compiti, tempi e modalità operative - Coordinamento operativo - Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni - Ottimizzazione degli standard di qualità - Prevenzione delle situazioni di rischio 	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base dello stato degli ordini, coordinando le attività dei ruoli operativi.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>B. ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E PROMOZIONE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione del piano promozionale - Progettazione spazi e supporti - Aggiornamento materiali - Monitoraggio e verifica funzionalità degli spazi e della struttura 	<p>3. Curare l'allestimento del servizio di accoglienza, informazione e promozione.</p> <p>4. Collaborare alla predisposizione del piano promozionale, curandone la diffusione e l'aggiornamento.</p>
<p>C. RAPPORTO CON I FORNITORI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio scorte e giacenze - Definizione e gestione ordini - Valutazione e selezione dei fornitori 	<p>5. Identificare le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento.</p>
<p>D. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione dell'offerta - Rilevazione esigenze del cliente - Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente - Monitoraggio servizio - Rilevazione dati customer 	<p>6. Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.</p>

E. ORGANIZZAZIONE CONVEGNI ED EVENTI

Attività:

- Elaborazione del planning organizzativo
- Approntamento risorse
- Formulazione dell'offerta
- Gestione operativo-logistica
- Monitoraggio e controllo

7. Organizzare convegni ed eventi-tipo, curandone gli aspetti logistici, economici e le modalità di attuazione.

COMPETENZA N. 1

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività§ Individuare anomalie e segnalare non conformità§ Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio§ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi§ Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale§ Curare i rapporti con i responsabili delle funzioni interne	<ul style="list-style-type: none">§ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio§ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro§ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane§ Modello organizzativo e organigramma della struttura§ Sistema di qualità e principali modelli§ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità§ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio

COMPETENZA N. 2

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione§ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità§ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione§ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">§ D.Lsg. 81/2008§ Elementi di ergonomia§ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio§ Normativa ambientale e fattori di inquinamento§ Strategie di promozione§ Tecniche di reporting§ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi per l'accoglienza e l'informazione § Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione degli spazi e delle strutture espositive / informative § Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi § Formulare proposte di miglioramento degli standard degli spazi e della struttura 	<ul style="list-style-type: none"> § Elementi di marketing dei prodotti / servizi § Elementi di organizzazione aziendale § Risorse e opportunità del territorio § Standard di qualità della struttura / servizio § Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione e dei prodotti / servizi

COMPETENZA N. 4	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità della struttura / servizio § Applicare tecniche di rilevazione e analisi delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente § Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni § Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi § Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting § Verificare la fattibilità del piano § Applicare strategie di marketing 	<ul style="list-style-type: none"> § Elementi di comunicazione d'impresa § Elementi di marketing operativo, turistico e culturale § Risorse e opportunità del territorio § Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria § Tecniche di determinazione dei costi e dei prezzi

COMPETENZA N. 5	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare tecniche di selezione dei fornitori § Applicare tecniche di valutazione delle offerte e delle proposte § Applicare procedure di gestione degli ordini § Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura § Aggiornare situazione scorte e giacenze 	<ul style="list-style-type: none"> § Elementi di contabilità § Elementi di contrattualistica fornitori § Elementi di tecnica commerciale § Tecniche di approvvigionamento

COMPETENZA N. 6

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di interazione col cliente§ Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente§ Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela§ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente§ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami§ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di customer satisfaction§ Principi di fidelizzazione del cliente§ Tecniche di ascolto e di comunicazione§ Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 7

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare tecniche di rilevazione delle esigenze e delle caratteristiche degli utenti§ Applicare criteri di selezione dei servizi tecnici di supporto e della location§ Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting§ applicare criteri di determinazione dei compiti, modalità operative e sequenze di svolgimento delle attività§ Applicare tecniche di predisposizione mailing-list§ Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione, degli spazi e delle strutture	<ul style="list-style-type: none">§ Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi§ Elementi di contrattualistica di settore§ Elementi di gestione logistica§ Elementi di time planning§ Normativa sicurezza e organizzazione di eventi in spazi pubblici§ Processi organizzativi di eventi§ Tecniche di analisi e preventivazione dei costi§ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio