

## AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

\*\*\*\*\*

<b>Denominazione della figura</b>	<b>20. TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA</b>
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> <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>
<b>Processo di lavoro caratterizzante la figura: EROGAZIONE SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA</b>	<p><b>A. Gestione organizzativa del lavoro</b> <b>B. Accoglienza, informazione e promozione</b> <b>C. Rapporto con i fornitori</b> <b>D. Rapporto con i clienti</b> <b>E. Organizzazione congressi ed eventi</b></p>

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione compiti, tempi e modalità operative</li> <li>- Coordinamento operativo</li> <li>- Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni</li> <li>- Ottimizzazione degli standard di qualità</li> <li>- Prevenzione delle situazioni di rischio</li> </ul>	<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>B. ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E PROMOZIONE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione del piano promozionale</li> <li>- Progettazione spazi e supporti</li> <li>- Aggiornamento materiali</li> <li>- Monitoraggio e verifica funzionalità degli spazi e della struttura</li> </ul>	<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><b>C. RAPPORTO CON I FORNITORI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoraggio scorte e giacenze</li> <li>- Definizione e gestione ordini</li> <li>- Valutazione e selezione dei fornitori</li> </ul>	<p>5. Identificare le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento.</p>
<p><b>D. RAPPORTO CON I CLIENTI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione dell'offerta</li> <li>- Rilevazione esigenze del cliente</li> <li>- Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente</li> <li>- Monitoraggio servizio</li> <li>- Rilevazione dati customer</li> </ul>	<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**

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

**COMPETENZA N. 2**

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

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

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

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

**COMPETENZA N. 6**

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

**COMPETENZA N. 7**

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