

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere
Area di Attività	ADA.25.226.738: Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali
Qualificazione regionale	Operatore di accoglienza-accompagnamento in manifestazioni congressuali, fiere, convegni (hostess)
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.2.4.3 Assistenti congressuali e fieristici
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.3.1.3 Assistenti congressuali e fieristici
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'operatore di accoglienza/accompagnamento in manifestazioni congressuali, fiere, convegni (hostess) si occupa dell'accoglienza, del ricevimento e dei servizi di assistenza durante il soggiorno di ospiti e clienti in fiere generiche, fiere di settore, missioni anche all'estero, convegni, congressi ed eventi promozionali in genere. Garantisce ai partecipanti tutte le informazioni, relazionandosi direttamente con essi e provvede ai servizi di segreteria e all'accoglienza (registrazione partecipanti), alla distribuzione dei materiali, all'informazione sulla logistica e sui tempi dell'evento congressuale/fieristico. E' una figura professionale in possesso di competenze tecniche organizzative per lo svolgimento di ruoli all'interno delle strutture degli enti fieristici e in particolare delle attività relative agli aspetti di marketing e della comunicazione. La capacità comunicativa è funzionale a rispondere alle esigenze degli interlocutori e deve permettere anche di svolgere un'efficace funzione di vendita eventualmente offerta dall'evento fieristico e operare in modo da trarne il massimo vantaggio per il committente

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Accoglienza partecipanti all'evento	
Risultato atteso	
Fornire ai partecipanti ogni tipo di informazione di carattere organizzativo e logistico in modo da favorire e agevolare lo svolgimento di tutte le attività che sono invitati a svolgere durante l'evento	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • gestire i rapporti con i soggetti interni ed esterni per l'organizzazione delle attività dei partecipanti • gestire l'accompagnamento dei partecipanti nelle aree di accoglienza e di rappresentazione, nei tempi e nelle modalità stabilite dalla direzione organizzativa • intrattenere relazioni professionali con fornitori, ospiti, visitatori, clienti ecc. • prevedere situazioni di inefficienza organizzativa o di disorientamento dei partecipanti e intervenire prontamente • svolgere efficacemente un dialogo di prima accoglienza per facilitare la comunicazione interpersonale 	<ul style="list-style-type: none"> • psicologia della comunicazione per gestire le diverse situazioni comportamentali, prevenire le situazioni di disagio e prevedere le necessità della clientela • regole comportamentali per la gestione dei reclami • strategie di comunicazione in relazione a diverse categorie di utenza • tecniche di comunicazione e relazioni umane e di massa per gestire la comunicazione a gruppi di utenza e gli annunci in pubblico • tecniche di comunicazione per gestire efficacemente il colloquio in situazioni di normalità e di reclamo • tecniche e principi di accoglienza per gestire l'arrivo del cliente nella sede di ricevimento

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Accoglienza partecipanti all'evento. Fornire ai partecipanti ogni tipo di informazione di carattere organizzativo e logistico in modo da favorire e agevolare lo svolgimento di tutte le attività che sono invitati a svolgere durante l'evento.	Le operazioni di accoglienza partecipanti all'evento.	Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione.



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Gestione del front office	
Risultato atteso	
Gestire il flusso delle informazioni in entrata necessarie per fornire indicazioni e informazioni sui servizi, sul soggiorno e per gestire le registrazioni amministrative interne	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • assistere l'interlocutore nella presentazione del materiale informativo, commentando le informazioni in esso raccolte e fornendo i chiarimenti necessari • divulgare proposte e servizi di natura sociale, culturale e ricreativa in funzione delle esigenze e bisogni rilevati • fornire tutte le informazioni inerenti l'organizzazione dell'evento, i servizi disponibili, i riferimenti per l'assistenza tecnica e ricreativa • gestire efficacemente la comunicazione in situazioni di conflitto • intervenire in maniera tempestiva ed efficace ed in maniera conforme alle indicazioni fornite dal responsabile organizzativo, in situazioni problematiche e/o conflittuali • relazionare con l'utenza, anche in lingua straniera • rispondere prontamente alle informazioni richieste dal partecipante/richiedente, con il supporto di apposito materiale informativo 	<ul style="list-style-type: none"> • modalità organizzative dei punti informativi per gestire situazioni e ruoli del personale di contatto nella struttura di ricevimento/accoglienza • strategie di comunicazione per gestire il colloquio con differenti categorie di utenze • supporti informatici e telematici per gestire il trattamento e la diffusione dei dati e delle informazioni • tecniche di comunicazione per gestire efficacemente il colloquio di prima accoglienza • tecniche e metodologie di raccolta e reperimento delle informazioni per il trattamento e diffusione dei dati e l'attivazione dei servizi informativi

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione del front office. Gestire il flusso delle informazioni in entrata necessarie per fornire indicazioni e informazioni sui servizi, sul soggiorno e per gestire le registrazioni amministrative interne.	Le operazioni di gestione del front office.	Coordinamento dei servizi di accoglienza al front office; impiego di apposite procedure per la gestione dei flussi informativi.



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Realizzazione delle attività di segreteria organizzativa	
Risultato atteso	
Raccogliere dati provenienti dalle altre funzioni organizzative (es. personale, amministrazione, logistica, ricettività, ecc...) per predisporre ed elaborare le informazioni da trasmettere sia all'interno dell'organizzazione che tra i partecipanti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • gestire le dinamiche di gruppo, sapendole applicare al lavoro d'équipe • gestire le registrazioni amministrative dei partecipanti necessarie al controllo ed alla raccolta delle informazioni richieste dall'organizzatore • lavorare in gruppo per coordinarsi con le attività degli altri reparti organizzativi e le strutture di assistenza tecnica • raccogliere dati e documenti per l'organizzazione del soggiorno • raccogliere la documentazione relativa agli interventi dei relatori e dei moderatori, per prepararla alla presentazione • trattare l'informazione attraverso l'uso di strumenti multimediali 	<ul style="list-style-type: none"> • linguaggi informatici e telematici per trattare e gestire la raccolta e la diffusione delle informazioni necessarie allo svolgimento delle attività interne ed esterne alla struttura • principi di contabilità e amministrazione per gestire correttamente le registrazioni e l'archiviazione della documentazione • principi di economia e tecnica aziendale delle imprese ricettive per la gestione delle attività organizzative e amministrative • principi di organizzazione aziendale per la gestione dei rapporti con gli altri livelli di responsabilità

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzazione delle attività di segreteria organizzativa. Raccogliere dati provenienti dalle altre funzioni organizzative (es. personale, amministrazione, logistica, ricettività, ecc...) per predisporre ed elaborare le informazioni da trasmettere sia all'interno dell'organizzazione che tra i partecipanti.	Le operazioni di realizzazione delle attività di segreteria organizzativa.	efficace gestione dei flussi di informazione in entrata ed in uscita;elaborazione di documenti informativi per l' interno e l' esterno.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Svolgimento delle attività dirette all'assistenza clienti	
Risultato atteso	
Fornire risposta e soluzioni alle richieste e alle necessità dei partecipanti per permettere loro di fruire adeguatamente dei servizi messi a loro disposizione e/o di quelli comunque richiesti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • curare l'arredamento e l'ottimizzazione delle aree di soggiorno/accoglienza dei partecipanti, rendendole accoglienti e gradevoli • fornire assistenza durante le attività di trasferimento, allestimento di stand, servizio prenotazioni • fornire informazioni di varia natura ai partecipanti su aspetti logistici, organizzativi, storico-culturali e ambientali anche durante i trasferimenti o in base alle richieste dei partecipanti • gestire i rapporti tra l'agenzia committente ed il cliente finale (gruppo turistico, azienda committente, ecc...) • gestire le fasi operative del soggiorno • percepire ed individuare le esigenze dell'ospite per descrivere le soluzioni offerte dai servizi all'interno e all'esterno della struttura 	<ul style="list-style-type: none"> • lingue straniere per gestire i colloqui con l'utenza straniera e la documentazione tecnica, promozionale ed informativa • logistica ed organizzazione per la gestione dei rapporti con i reparti tecnici e con i servizi operativi di assistenza • tecniche di comunicazione per gestire la comunicazione interpersonale con diverse tipologie di utenza • tecniche di promozione e vendita per facilitare le attività commerciali promosse durante lo svolgimento dell'evento

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Svolgimento delle attività dirette all'assistenza clienti. Fornire risposta e soluzioni alle richieste e alle necessità dei partecipanti per permettere loro di fruire adeguatamente dei servizi messi a loro disposizione e/o di quelli comunque richiesti.	Le operazioni di svolgimento delle attività dirette all'assistenza clienti.	Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione; somministrazione degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle informazioni.