

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONE PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></b>	
<b><u>SERVIZI TURISTICI</u></b>	
<b>Processo</b>	Servizi di viaggio e accompagnamento
<b>Sequenza di processo</b>	Sviluppo di piani di promozione turistica
<b>Area di Attività</b>	ADA 1.2 Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale
<b>Qualificazione regionale</b>	Operatore di promozione e accoglienza turistica
<b>Referenziazioni</b>	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza ed assimilati; 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione; 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 55.10.00 Alberghi 55.20.10 Villaggi turistici 55.20.20 Ostelli della gioventù 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</p>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	<p>L'Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica riceve ed accoglie i turisti e soddisfa le loro esigenze di informazione inerenti l'offerta di servizi sul territorio. Svolge, quindi, le attività ascrivibili all'area della relazioni con i clienti curandone la corretta comunicazione e la rilevazione della customer satisfaction. Fornisce informazioni di tipo turistico circa itinerari, luoghi da visitare, forme di intrattenimento ecc. Presta servizio presso strutture quali i punti di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) o presso associazioni di categoria (es. associazioni di albergatori) o presso consorzi di sviluppo turistico (spesso a partecipazione pubblica o privi di scopo di lucro). Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con i responsabili del servizio di informazione ed accoglienza oltre che con i responsabili della struttura presso cui opera assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.</p>

<sup>1</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b> Accoglienza e assistenza al cliente	
<b>Risultato atteso</b> Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• assistere il cliente nella fruizione del servizio reso</li> <li>• cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>• cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente</li> <li>• impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio</li> <li>• rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>• modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto</li> <li>• principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li> <li>• tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</li> <li>• terminologia di settore in lingua straniera</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Accoglienza e assistenza al cliente. Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente.	Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente.	Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni; archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse; registrazione e trasmissione reclami; elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b>	
Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria	
<b>Risultato atteso</b>	
Attività di segreteria amministrativa gestita in maniera efficace	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita, applicare tecniche di gestione archivistica</li> <li>• curare il disbrigo di pratiche burocratiche</li> <li>• curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc.</li> <li>• provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza)</li> <li>• provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro</li> <li>• utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)</li> <li>• utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio</li> <li>• caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)</li> <li>• elementi di amministrazione aziendale</li> <li>• modulistica di tipo bancario e assicurativo</li> <li>• principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria. Attività di segreteria amministrativa gestita in maniera efficace.	Le operazioni di disbrigo degli affari generali e delle attività di segreteria.	Efficace gestione dei documenti in entrata ed uscita; corretto utilizzo delle apparecchiature d'ufficio.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b>	
Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti	
<b>Risultato atteso</b>	
Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera</li> <li>• applicare tecniche di accoglienza al cliente</li> <li>• cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>• proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte</li> <li>• proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di geografia turistica</li> <li>• elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>• modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche di accoglienza del cliente</li> <li>• tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti</li> <li>• tecniche di comunicazione e relazione interpersonali</li> <li>• tecniche di promozione e vendita</li> <li>• terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>• tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti. Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente.	Le operazioni di comunicazione, informazione e promozione dei servizi offerti ai clienti.	Informazioni rispondenti alle richieste del cliente servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 4 - Titolo</b>	
Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche	
<b>Risultato atteso</b>	
Criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione e l'archiviazione delle informazioni turistiche</li> <li>• individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti</li> <li>• interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti</li> <li>• selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di geografia turistica</li> <li>• elementi storia del territorio</li> <li>• le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc.</li> <li>• offerta turistica locale</li> <li>• principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche. Criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento.	Le operazioni di raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche.	Acquisizione e archiviazione delle informazioni cartacee, informatizzate, da banche dati organizzazione del materiale informativo in funzione della sua diffusione aggiornamento delle fonti da cui trarre informazioni.