



REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>SERVIZI TURISTICI</u>	
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Composizione ed erogazione di offerte turistiche
Area di Attività	ADA 2.2 Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi
Qualificazione regionale	Operatore agenzia di viaggio
Referenziamenti	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.2.4.2 - Assistenti di viaggio e crociera
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio; Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'operatore di agenzia di viaggio svolge attività di consulenza e assistenza al cliente nella scelta degli itinerari di viaggio e delle attrattive dei luoghi da visitare. Si occupa, inoltre, della prenotazione e della vendita di servizi turistici sotto il profilo finanziario, formalizzando contratti con il cliente e predisponendo tutta la documentazione necessaria. Si avvale durante il proprio lavoro di strumenti informatici sia durante il lavoro di front office che di back office, e si confronta con colleghi e superiori, assumendosi le responsabilità del proprio operato.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

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

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
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 ed assistenza; somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni; archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse; elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

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

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
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 e delle informazioni.	Gestione efficace dei documenti in entrata ed uscita; gestione dei documenti di base finanziari e contabili, corretto utilizzo delle apparecchiature d'ufficio.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

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

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Promozione dei servizi offerti al cliente. 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

COMPETENZA N. 4 - Titolo Gestione della customer satisfaction	
Risultato atteso Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • effettuare la valutazione tecnica e la gestione dei reclami • fare reportistica di sintesi sugli esiti della elaborazione di dati relativi alla customer satisfaction • identificare standard di qualità e soddisfazione dei clienti • individuare azioni di fidelizzazione della clientela • predisporre ed utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, tenendo conto di tutte le variabili del servizio significative • tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • normativa del settore turistico • normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali • principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di fidelizzazione della clientela • tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Customer satisfaction. Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione.	Le operazioni di gestione della customer satisfaction.	Reclami raccolti in maniera puntuale grazie all'impiego di strumenti creati ad hoc, dati di gradimento correttamente interpretati, ideazione di soluzioni di servizio rispondenti alle istanze della clientela.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo Gestione delle prenotazioni	
Risultato atteso Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori • effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali • fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera • promuovere e vendere i servizi disponibili • verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di revenue management • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • offerta turistica globale e territoriale • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di promozione e vendita • terminologia di settore in lingua straniera.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione delle prenotazioni. Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio.	Le operazioni di gestione delle prenotazioni.	Consultazione e aggiornamento di strumenti di controllo delle disponibilità, impiego di apposite procedure di registrazione delle prenotazioni, raccolta di informazioni provenienti dai clienti.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 6 - Titolo Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio	
Risultato atteso Documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none">• consegnare i documenti di viaggio al cliente• controllare la validità e l'esattezza della documentazione• preparare i documenti relativi alla prenotazione (voucher, biglietti aerei ecc.)• raccogliere i documenti del cliente utili all'emissione dei titoli di viaggio (carte di identità, passaporti, ecc.)	<ul style="list-style-type: none">• normativa del settore turistico• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza• procedure di compilazione del preventivo al cliente• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)• tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici• tipologie di documenti di viaggio e loro caratteristiche.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio. Documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale.	Le operazioni di predisposizione ed emissione dei documenti e titoli di viaggio.	Impiego efficiente dei sistemi di prenotazione dei servizi turistici archiviazione, anche informatica, della documentazione di viaggio impiego delle diverse modalità di trasmissione e consegna dei documenti di viaggio.



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 7 - Titolo	
Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute	
Risultato atteso	
Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare sconti • concordare preventivamente la tariffa e il costo del servizio reso • custodire in modo sicuro gli incassi • illustrare le condizioni di vendita • verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere il pattuito 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di contabilità dei costi • modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti • modalità di pagamento elettronico • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • terminologia di settore in lingua straniera • tipologie di titoli da rilasciare a fronte di pagamenti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute. Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato.	Le operazioni di incasso e rilascio delle ricevute.	Incasso corretto del corrispettivo corretta archiviazione e rilascio dei documenti attestanti l'effettivo pagamento.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 8 - Titolo	
Vendita dei pacchetti e servizi turistici	
Risultato atteso	
Tutela delle condizioni di sicurezza del cliente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> applicare tecniche di vendita dei servizi archiviare la documentazione di vendita cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela compilare il modulo di contratto di compravendita di pacchetti/servizi turistici consigliare al cliente la scelta ottimale effettuare la vendita di pacchetti turistici o di singoli servizi fidelizzare il cliente con atteggiamenti, consigli e proposte personalizzate volte ad instaurare un rapporto di fiducia e ad acquisire informazioni utili ad anticiparne i desideri del cliente cos' da orientarne la scelta fornire al cliente informazioni aggiuntive in merito agli itinerari dei viaggi, basandosi anche sulla propria esperienza e sulla conoscenza diretta del prodotto offerto gestire la trattative con il cliente presentare e promuovere diverse tipologie di offerta anche in lingua straniera raggiungere il cliente potenziale proponendo prodotti turistici di propria creazione in linea con le tendenze del momento. 	<ul style="list-style-type: none"> caratteristiche delle mete turistiche con particolare riferimento a quelle visitate tramite viaggi incentive ed educational caratteristiche e tipologie dei prodotti a catalogo elementi di marketing dei servizi turistici normativa del settore turistico principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) struttura dei pacchetti turistici tecniche di comunicazione e relazione interpersonale tecniche di promozione e vendita tecniche di vendita terminologia di settore in lingua straniera tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Vendita dei pacchetti e servizi turistici. Tutela delle condizioni di sicurezza del cliente.	Le operazioni di vigilanza circa la sicurezza degli utenti di stabilimento.	Impiego degli strumenti di segnalazione e allerta relativamente alle condizioni natatorie e di balneazione pubblicizzazione dei numeri utili da contattare in caso di emergenza indicazione, con apposita segnaletica, dei punti in cui trovare attrezzature di soccorso applicazione di procedure di pronto soccorso e tecniche di salvataggio.